



**SKRIPSI**

**MENGUKUR TINGKAT PENGETAHUAN DAN PENERIMAAN  
TEKNOLOGI TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* UNTUK  
MENGUNAKAN *E-FILING* PAJAK ORANG PRIBADI DI BLITAR**

**IVANA ESTI YULIANTI**

**09111440000014**

**DOSEN PEMBIMBING**

**Dr. Ir. JANTI GUNAWAN, M.Eng.Sc, M.Com.IB**

**NIP 196811271997022004**

**DOSEN KO-PEMBIMBING**

**SATRIA FADIL PERSADA, S.Kom, M.B.A., Ph.D.**

**NIP 1987 2017 11061**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN BISNIS**

**FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN TEKNOLOGI**

**INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER**

**SURABAYA**

**2018**

***(Halaman ini sengaja dikosongkan)***



**UNDERGRADUATE THESIS**

**MEASURING THE LEVEL OF KNOWLEDGE AND TECHNOLOGY  
ACCEPTANCE TOWARD BEHAVIORAL INTENTION TO USE  
PERSONAL TAX E-FILING IN BLITAR**

**IVANA ESTI YULIANTI**

**09111440000014**

**SUPERVISOR**

**Dr. Ir. JANTI GUNAWAN, M.Eng.Sc, M.Com.IB**

**NIP 196811271997022004**

**CO-SUPERVISOR**

**SATRIA FADIL PERSADA, S.Kom, M.B.A., Ph.D.**

**NIP 1987 2017 11061**

**DEPARTMENT OF BUSINESS MANAGEMENT**

**FACULTY OF BUSINESS AND TECHNOLOGY MANAGEMENT**

**INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER**

**SURABAYA**

**2018**

***(Halaman ini sengaja dikosongkan)***



**LEMBAR PENGESAHAN**

**MENGUKUR TINGKAT PENGETAHUAN DAN  
PENERIMAAN TEKNOLOGI TERHADAP *BEHAVIORAL  
INTENTION* UNTUK MENGGUNAKAN *E-FILING* PAJAK  
ORANG PRIBADI DI BLITAR**

Oleh :

Ivana Esti Yulianti  
NRP 091114400000014

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**Pada**

**Program Studi Sarjana Manajemen Bisnis  
Departemen Manajemen Bisnis  
Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**


**Tanggal Ujian : 9 Januari 2018**

**Disetujui Oleh :  
Dosen Pembimbing Skripsi**

**Pembimbing**

**Ko-Pembimbing**

  
**Dr. Ir. Janti Gunawan, MEngSc, MComIB**  
NIP. 196811271997022004

  
**Satria Fadil Persada, S.Kom., MBA., Ph.D**  
NIP. 1987201711061

*Seluruh tulisan yang tercantum pada Skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri, dimana isi dan konten sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Penulis bersedia menanggung segala tuntutan dan konsekuensi jika di kemudian hari terdapat pihak yang merasa dirugikan, baik secara pribadi maupun hukum.*

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi Skripsi ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh isi Skripsi dalam bentuk apa pun tanpa izin penulis.*

# **MENGUKUR TINGKAT PENGETAHUAN DAN PENERIMAAN TEKNOLOGI TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* UNTUK MENGUNAKAN *E-FILING* PAJAK ORANG PRIBADI DI BLITAR**

## **ABSTRAK**

Pajak merupakan pendapatan utama negara yang berperan sebagai sumber pembiayaan negara. Namun, pencapaian pajak selalu di bawah target yang telah ditentukan. Salah satu upaya yang dilakukan untuk mempermudah pelapor pajak dalam melapor pajak adalah dengan menciptakan layanan *e-filing* pajak. Keinginan menggunakan layanan elektronik pajak dapat dipicu oleh beberapa faktor, yaitu tingkat pengetahuan dan juga tingkat penerimaan teknologi tersebut. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat pengetahuan dan penerimaan teknologi dalam penggunaan *e-filing* pajak pribadi di Blitar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan desain *multiple cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling* kepada 224 responden secara *offline* dan *online* dan yang dapat dilanjutkan ke pengolahan data sebesar 213 data responden. Data dianalisis dengan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *tax e-filing knowledge* tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan *effort expectancy*, *performance expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *e-filing*. Implikasi manajerial juga dijelaskan pada hasil temuan ini.

**Kata Kunci : Pengetahuan, UTAUT, *e-filing*, SEM**

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*



# **MEASURING THE LEVEL OF KNOWLEDGE AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE TOWARD BEHAVIORAL INTENTION TO USE PERSONAL TAX E-FILING IN BLITAR**

## **ABSTRACT**

*Tax is the main income of the country that acts as a source of state financing. However, tax achievements are always below the target. One effort made to facilitate taxpayer in reporting taxes is to create e-filing service. The desire to use electronic tax services can be triggered by several factors, namely the level of knowledge and also the level of acceptance of the technology. Therefore, this study aims to measure the level of knowledge and acceptance of technology in the use of personal tax e-filing in Blitar. The method used in this research is descriptive with multiple cross sectional design. Sampling is done by probability sampling method to 224 respondents offline and online then continued to data processing equal to 213 respondent data. Data were analyzed with Structural Equation Modeling (SEM). The results of this study indicate that tax e-filing knowledge does not have a significant relationship to behavioral intention in the use of e-filing. While effort expectancy, performance expectancy, social influence, and facilitating condition are can influence behavioral intention in the use of e-filing. Managerial implications are also described in the findings.*

**Keywords : Knowledge, UTAUT, e-filing, SEM**

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Mengukur Tingkat Pengetahuan Dan Penerimaan Teknologi Terhadap *Behavioral Intention* Untuk Menggunakan *E-Filing* Pajak Orang Pribadi di Blitar”** dengan tepat waktu dan merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) Departemen Manajemen Bisnis ITS. Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh permasalahan penerimaan pajak yang selalu berada di bawah target yang telah ditetapkan. Sebagai sumber utama pendanaan negara, masalah ini merupakan permasalahan yang sangat krusial. Sehingga, fenomena ini sangat menarik untuk diteliti terkait bagaimana peranan teknologi edukasi dan administrasi pajak terhadap keinginan patuh WP. Hal ini dikarenakan, kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak. Penulis sangat berharap dengan adanya penelitian ini dapat membantu Kantor Pelayanan Pajak dalam membuat strategi optimalisasi penerimaan pajak.

Selama pembuatan skripsi ini tentunya penulis mendapatkan banyak dukungan dalam berbagai bentuk dari macam-macam pihak dan melibatkan peran, bantuan dukungan serta bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis memohon izin kepada pihak-pihak yang bersangkutan untuk mengucapkan banyak terima kasih atas segala bentuk dukungan baik berupa fisik maupun moril yang telah diberikan. Adapun berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bapak Imam Baihaqi, S.T., M.Sc., Ph.D selaku Ketua Departemen Manajemen Bisnis ITS.
2. Bapak Nugroho Priyo Negoro, S.T., S.E., M.T. selaku Sekretaris Departemen Manajemen Bisnis ITS.
3. Dr. Ir. Janti Gunawan, M.Eng.Sc, M.Com.IB selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan masukan, bimbingan, kritik dan saran serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Satria Fadil Persada, S.Kom., MBA., Ph.D, selaku dosen ko-pembimbing yang telah memberikan masukan, bimbingan, kritik dan saran serta motivasi kepada penulis.

5. Seluruh *civitas akademika* Departemen Manajemen Bisnis ITS yang telah banyak membantu dan mempermudah proses administrasi penelitian ini.
6. Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar yang telah bersedia membantu penulis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.
7. Mama, Adek, dan semua keluarga penulis yang selalu memberikan do'a, dukungan, nasihat, dan semangat.
8. Tri Yudho Wicaksono yang selalu sabar menemani dan memberikan dukungan serta do'a.
9. Teman-teman Bimbingan Pak Satria dan teman-teman seangkatan Departemen Manajemen Bisnis ITS angkatan 2014, yaitu *G-Qusent* yang turut senantiasa mendampingi, memberikan semangat, pengetahuan, pengalaman, dan dukungan kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu atas segala sumbangsih ilmu pengetahuan dan pengalaman yang telah membantu proses penyusunan penelitian.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pemahaman keilmuan pemasaran. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik sehingga dapat menyempurnakan isi dari penelitian ini.

Surabaya, Januari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat.....	5
1.4.1. Manfaat Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) .....	5
1.4.2. Manfaat Bagi Wajib Pajak (WP) .....	6
1.4.3. Manfaat Bagi Dunia Akademik .....	6
1.5. Ruang Lingkup .....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
2.1. Sistem Administrasi Pajak.....	9
2.1.1. Teknologi dalam Sistem Administrasi Pajak.....	10
2.1.2. Sistem E-filing.....	12
2.2. Tax <i>e-Filing</i> Knowledge.....	13
2.3. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).....	14
2.3.1. Behavioral Intention .....	17
2.3.2. Performance Expectancy .....	17
2.3.3 Effort Expectancy .....	18
2.3.4 Social Influence .....	19
2.3.5 Facilitating Condition .....	21
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	22
2.5. Penelitian Terdahulu.....	22

BAB III METODE PENELITIAN .....	27
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	27
3.2. Desain Penelitian .....	27
3.2.1. Jenis Desain Penelitian.....	28
3.2.2. Data yang Dibutuhkan.....	28
3.2.3. Penentuan Skala Pengukuran .....	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.1. Perancangan Kuesioner .....	30
3.3.2. Pilot Test .....	31
3.3.3. Penyebaran Kuesioner.....	31
3.3.4. Teknik Penyebaran Kuesioner .....	32
3.4. Teknik Sampling .....	32
3.4.1. Subyek dan Obyek Penelitian .....	32
3.4.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
3.5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	33
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	33
3.5.2. Uji Asumsi .....	35
3.5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
3.5.4. Uji Hipotesis.....	36
3.5.5. Uji Model Fit.....	38
3.5.6. Definisi Operasional Variabel.....	39
3.5.7. Model dan Hipotesis .....	42
3.6 Bagan Metode Penelitian .....	43
BAB IV ANALISIS DAN DISKUSI .....	45
4.1. Data Hasil Penelitian.....	45
4.1.1. Data Screening .....	45
4.1.2. Missing Values.....	45
4.1.3. Uji Outlier .....	46
4.1.4. Data dan Analisis Demografi .....	46
4.1.5. Data dan Analisis Usage .....	48
4.2. Model Pengukuran .....	49
4.2.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49

4.2.2. Hubungan Variabel Laten dan Variabel Indikatornya .....	51
4.2.3. Variabel Komposit.....	55
4.2.4. Deskriptif Variabel Komposit .....	55
4.2.5. Uji Normalitas .....	58
4.2.6. Uji Linearitas .....	58
4.2.7. Uji Multikolinier .....	58
4.3. Model Struktural.....	59
4.4. Pengujian Hipotesis .....	61
4.4.1 Hipotesis 1 ( <i>Tax e-Filing Knowledge</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i> dalam menggunakan <i>e-filing</i> ) .....	62
4.4.2. Hipotesis 2 ( <i>Performance Expectancy</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i> dalam menggunakan <i>e-filing</i> ) .....	63
4.4.3. Hipotesis 3 ( <i>Effort Expectancy</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i> dalam menggunakan <i>e-filing</i> ).....	64
4.4.4. Hipotesis 4 ( <i>Social Influence</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i> dalam menggunakan <i>e-filing</i> ).....	65
4.4.5. Hipotesis 5 ( <i>Facilitating Condition</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i> dalam menggunakan <i>e-filing</i> ) .....	65
4.5. Implikasi Manajerial.....	66
4.5.1. Implikasi Manajerial Analisis Deskriptif Demografi .....	66
4.5.2. Implikasi Manajerial Analisis Deskriptif <i>Usage</i> .....	68
4.5.3. Implikasi Manajerial Analisis <i>Struktural Equation Modeling</i> (SEM).....	69
4.5.4. Langkah 1 Administrasi.....	74
4.5.5. Langkah 2 Membuat Masyarakat Bergantung Dengan e-Filing.....	74
4.5.6. Langkah 3 Pemberian Reward.....	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	77
5.1. Simpulan.....	77
5.2. Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN .....	87
Lampiran 1. Kuesioner <i>Offline</i> .....	87
Lampiran 2. Kuesioner <i>Online</i> .....	93



Lampiran 3. Data Penelitian .....	101
Lampiran 4. Hubungan Variabel Laten dan Variabel Indikator .....	107
Lampiran 5. Cronbach's Alpha.....	109
Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	111
Lampiran 7. Q_Q Plots .....	113
Lampiran 8. Scatter Plot Uji Linearitas .....	115
Lampiran 9. Model Struktural.....	117
Lampiran 10. Dokumentasi.....	123
BIODATA PENULIS .....	125

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 IDT (Rogers, 1995) .....	14
Gambar 2. 2 TRA (Fishbein, 1975) .....	15
Gambar 2. 3 TPB (Ajzen, 1991) .....	15
Gambar 2. 4 TAM (Davis, 1989) .....	16
Gambar 2. 5 TAM2 (Venkates & Davis, 2000) .....	16
Gambar 2. 6 Model UTAUT .....	22
Gambar 3. 1 Jenis Desain Penelitian .....	28
Gambar 3. 2 Kerangka Penelitian .....	42
Gambar 3. 3 Bagan Metode Penelitian .....	44
Gambar 4. 1 Konstruk <i>Tax e-Filing Knowledge</i> .....	51
Gambar 4. 2 Konstruk <i>Performance Expectancy</i> .....	52
Gambar 4. 3 Konstruk <i>Effort Expectancy</i> .....	53
Gambar 4. 4 Konstruk <i>Social Influence</i> .....	53
Gambar 4. 5 Konstruk <i>Facilitating Condition</i> .....	54
Gambar 4. 6 Konstruk <i>Behavioral Intention</i> .....	55
Gambar 4. 7 Model Struktural .....	60

*(halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Konstruk UTAUT .....	17
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1 Timeline Penelitian .....	27
Tabel 3. 2 Skala Likert dalam Penelitian .....	30
Tabel 3. 3 Validitas Konvergen .....	36
Tabel 3. 4 Goodness-of-Fit .....	39
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 4. 1 Demografi Responden.....	46
Tabel 4. 2 Usage Responden.....	48
Tabel 4. 3 Pengukuran Model Penelitian .....	50
Tabel 4. 4 Variabel Komposit .....	55
Tabel 4. 5 Uji Multikolinearitas .....	58
Tabel 4. 6 Nilai Goodness-of-Fit Model Struktural .....	61
Tabel 4. 7 Pengujian Hipotesis.....	61
Tabel 4. 8 Implikasi Manajerial .....	72

*(halaman ini sengaja dikosongkan)*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pemaparan terkait latar belakang permasalahan, fakta-fakta empiris dan teoritis, tujuan dan manfaat dalam penelitian serta batasan dan asumsi yang digunakan dalam penelitian terdapat di bab ini.

### **1.1. Latar Belakang**

Direktorat Jenderal Anggaran (2016) menyatakan bahwa dalam dua tahun terakhir, pemerintah sedang melakukan reformasi arah pembangunan nasional menjadi semakin produktif, merata, dan berkeadilan. Program kerja ini dilaksanakan dengan cara membangun infrastruktur; pengurangan kemiskinan serta kesenjangan antar-pendapatan dan antar wilayah; serta perluasan kesempatan kerja. Biaya yang besar dibutuhkan untuk merealisasikan program kerja ini agar berjalan dengan baik. Hal ini mengakibatkan kebutuhan pembiayaan negara setiap tahun selalu mengalami peningkatan. Pembiayaan negara pada tahun 2018 dianggarkan sebesar Rp. 2.204 Triliun. Nilai ini lebih besar dari anggaran tahun sebelumnya yaitu Rp. 2.080 Triliun.

Biaya-biaya yang digunakan untuk pembiayaan negara ditentukan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Perancangan APBN ini disesuaikan dengan pendanaan yang dibutuhkan negara. Pendanaan negara dapat diartikan sebagai penyediaan dana yang bersumber dari pendapatan negara. Hal ini menunjukkan negara melakukan pengeluaran atas pemasukan yang diperoleh. Pengeluaran yang sehat adalah yang seimbang dengan pemasukan. Keseimbangan antara pemasukan dan pengeluaran ditujukan untuk meningkatkan kredibilitas dan sustainabilitas APBN.

Menurut Direktorat Jenderal Anggaran (2016), pemasukan negara bersumber dari penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak, serta penerimaan hibah. Pada tahun 2012 proporsi pajak untuk pendanaan negara adalah sebesar 73,3 persen dan terus meningkat hingga tahun 2017 adalah sebesar 85,6 persen. Dari data tersebut menunjukkan bahwa pendapatan perpajakan merupakan sumber utama pemasukan negara. Selain itu, pendapatan perpajakan merupakan sumber pendanaan yang paling mudah didapatkan karena pemerintah memiliki

*power* untuk mengenakan pajak dan retribusi (Salami, 2011). Fenomena ini menimbulkan peningkatan target penerimaan pajak seiring dengan naiknya pembiayaan negara. Pada tahun 2017 target penerimaan pajak sebesar Rp. 1.307 Triliun dan jumlah ini lebih besar dari pada tahun 2016 yaitu Rp. 1.294 Triliun . Pencapaian target pajak ini tidak terlepas dari peranan Wajib Pajak (WP).

WP adalah orang pribadi atau badan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan telah ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan (Suandy, 2002). Kewajiban tersebut meliputi pelaporan hingga pembayaran pajak. Indonesia menerapkan sistem *self assessment* dalam upaya pemungutan pajak. Sistem ini memberikan WP kepercayaan penuh untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), menghitung sendiri, menyetorkan, serta melaporkan sendiri kewajiban pajaknya (Siat & Toly, 2013). Tantangan bagi pengelolaan pajak di Indonesia adalah masih kurangnya kesadaran dan kepatuhan membayar pajak dari WP, besaran target penerimaan pajak yang selalu bertambah setiap tahun, dan potensi pajak yang belum terkelola secara efektif. Penghindaran pajak merupakan isu penting karena dapat mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak (Wijaya, 2014). Kesuksesan dari adanya sistem ini salah satunya dipengaruhi oleh lembaga penghimpun pajak dalam hal ini ialah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan juga Wajib Pajak itu sendiri.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2010), KPP merupakan sebuah unit kerja di bawah naungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan tugas utama melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan di bidang perpajakan kepada masyarakat yang telah terdaftar sebagai WP maupun yang belum. Unit ini dapat dibedakan berdasarkan segmentasi WP yang diadministrasikan yaitu KPP Wajib Pajak Besar khusus mengadministrasikan WP besar nasional sebanyak 4 unit, KPP Madya khusus mengadministrasikan WP besar khusus sebanyak 28 unit, dan KPP Pratama menangani wajib pajak lokasi sebanyak 299 unit.

KPP Pratama Blitar merupakan sebuah unit di bawah pengawasan Kantor Wilayah Jawa Timur III. Pada tahun 2017, KPP Pratama Blitar berhasil meraih peringkat 5 besar di Jawa Timur atas pencapaian target pajaknya (Ariani, 2017). Salah satu faktor pendukung tercapainya target penerimaan pajak adalah kepatuhan WP. Kepatuhan WP merupakan motivasi seseorang, kelompok atau organisasi



untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan perpajakan yang telah ditetapkan. Kepatuhan WP merupakan bentuk kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada KPP tempat WP terdaftar (Santoso, 2008).

Dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak, KPP Pratama Blitar selalu berupaya untuk meningkatkan presentase kepatuhan WP dengan melakukan edukasi kepada masyarakat sekitar mengenai perpajakan. Kepatuhan WP dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Richardson (2006) & Kirchler et.al. (2008), pengetahuan tentang pajak menjadi kunci utama dalam peningkatan kepatuhan WP dalam melakukan kewajiban perpajakan.

Sebagai unit kerja yang mempunyai tugas pelayanan pajak, salah satu tugas KPP adalah melakukan edukasi kepada masyarakat. Peningkatan pengetahuan dilakukan melalui berbagai hal. Baik secara *offline* maupun *online*. Langkah *offline* dilakukan berupa penyuluhan melalui sosialisasi pajak, brosur, dan edukasi langsung bagi WP yang datang ke KPP. Penyuluhan mengenai pentingnya membayar pajak juga akan berdampak terhadap peningkatan kesadaran WP (Andyastuti, 2013).

Langkah *online* dilakukan melalui informasi yang ada di *website* DJP serta layanan tanya jawab seputar pajak melalui media sosial dan *website* DJP yang dapat diakses oleh masyarakat melalui jaringan internet. Upaya lain yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak adalah dengan menggunakan pemanfaatan teknologi. Pada tahun 2017, DJP mendapatkan penghargaan CIO 100 sebagai pengakuan atas pemanfaatan teknologi tersebut dalam melaksanakan pengumpulan penerimaan negara (Rahmah, 2017). Dengan diterimanya penghargaan tersebut, DJP telah diakui pemanfaatan teknologinya dalam hal proses bisnis perpajakan.

Upaya lain yang dilakukan untuk meningkatkan pendapatan pajak adalah menggunakan layanan pelaporan pajak secara online. Pelaporan pajak secara *online* dapat dilakukan melalui *e-filing*. *E-filing* adalah sarana pelaporan pajak secara *online* dan *realtime* menggunakan media internet melalui penyedia layanan aplikasi (Wiyono, 2008). Dengan menggunakan *e-filing* WP tidak perlu datang di KPP tempat WP terdaftar dalam melakukan pelaporan pajaknya. Layanan ini juga dapat diakses dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Sehingga, *e-filing*

merupakan sebuah solusi dengan tujuan memudahkan WP dalam pelaporan pajak secara lebih efektif dan efisien.

Sebagai unit kerja dibawah naungan DJP, Blitar juga menerapkan pemanfaatan teknologi tersebut sebagai media pelaporan dan pemungutan pajak di wilayah kerjanya. Sistem berbasis teknologi informasi ini bertujuan untuk mempermudah WP dalam melakukan kewajiban perpajakan dan meningkatkan kepatuhan WP. Sistem pajak *modern* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi (Aryati et.al., 2016). Namun, penggunaan teknologi dalam sistem informasi hendaknya mempertimbangkan pemakai (Jumaili, 2005). Sering ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh individu pemakai sistem informasi, sehingga sistem informasi kurang memberikan manfaat dalam meningkatkan penerimaan pajak (Sawitri, 2016). Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pengetahuan *user* dan juga tingkat kesulitan sistem yang ditawarkan.

Pengguna *e-filing* di Indonesia diketahui naik sebesar 4,6 persen pada pelaporan pajak tahun 2016 yaitu dari angka 8,6 juta WP menjadi 9,01 juta WP. Menariknya, pengguna *e-filing* di Blitar menacapai 41.725 jiwa WP dan angka ini mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya sebesar 6 persen. Selain itu, jumlah pelapor pajak yang menggunakan layanan *online* di Blitar mencapai 83 persen dari seluruh jumlah WP yang melaporkan pajak tahunan. Sebagai daerah kecil di Jawa Timur, hal ini merupakan kondisi yang menarik terkait penggunaan teknologi pada daerah Blitar.

Berdasarkan data yang disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (2017), WP dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan WP Badan. Pada tahun 2017, jumlah WPOP mencapai 10.613.681 orang dan WP badan mencapai 322.430 badan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kontribusi besar pada penggunaan *e-filing* di Indonesia berada pada WPOP. Menurut data Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) tahun 2017, jumlah WPOP pengguna *e-filing* di Blitar telah mencapai 308 pengguna untuk wirausaha, 17.243 pengguna untuk pegawai negeri dan swasta dengan penghasilan lebih dari Rp 60.000.000 per tahun, dan 24.281 pengguna untuk pegawai negeri dan swasta dengan penghasilan kurang dari Rp 60.000.000 per tahun. Total WPOP yang wajib melapor adalah

71.100 jiwa. Sehingga, jumlah WPOP pengguna *e-filing* mencapai 34 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi terbesar dari penggunaan teknologi *e-filing* di Blitar berada pada pelapor pajak pribadi.

Melihat kondisi tersebut, pemanfaatan teknologi yang telah diakui seharusnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Peran teknologi dalam dunia perpajakan sangat penting, karena otoritas pajak di seluruh dunia menggunakan konsep *e-government* melalui layanan *e-tax* secara progresif. Maka dari itu, penelitian ini ditujukan untuk mengukur tingkat pengetahuan dan teknologi dalam penggunaan *e-filing* pajak orang pribadi di Blitar. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran terkait penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Blitar.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana tingkat pengetahuan dan teknologi dalam penggunaan *e-filing* pajak orang pribadi di Blitar?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat pengetahuan dan teknologi dalam penggunaan *e-filing* pajak orang pribadi di Blitar.
2. Memberikan rekomendasi kepada KPP dalam perencanaan program peningkatan penerimaan pajak khususnya melalui *e-filing*.

## **1.4. Manfaat**

Manfaat yang diperoleh dikategorikan menjadi 3 yaitu manfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), manfaat bagi Wajib Pajak (WP), dan manfaat akademik. Berikut adalah gambaran manfaat dari penelitian ini berdasarkan ketiga kategori tersebut:

### **1.4.1. Manfaat Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)**

Berikut adalah beberapa manfaat yang dapat diterima oleh KPP:

1. Memberikan gambaran umum kepada KPP terkait peran penggunaan teknologi dalam pelaporan pajak secara *online* melalui *e-filing*.

2. Menjadi salah satu referensi dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategis pada perusahaan.

#### **1.4.2. Manfaat Bagi Wajib Pajak (WP)**

Sebagai WP, layanan terkait perpajakan merupakan suatu hal yang sangat membantu dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya penelitian ini, manfaat yang dapat diperoleh adalah:

1. Memberikan pengetahuan terkait pentingnya penggunaan *e-filing* untuk dapat menunjang optimalisasi pelayanan pajak negara.
2. Memberikan gambaran umum terkait layanan teknologi *e-filing* dapat membantu WP dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

#### **1.4.3. Manfaat Bagi Dunia Akademik**

Manfaat bagi akademik dalam melakukan penelitian selanjutnya adalah dapat melihat hasil penelitian sebagai salah satu peluang untuk mengembangkan riset dibidang layanan perpajakan sebagai fasilitas Wajib Pajak (WP) agar mau melakukan kewajiban perpajakannya, serta memahami insentif yang dapat diberikan bagi WP yang disiplin menjalankan kewajibannya. Salah satu bentuk peluang penelitian selanjutnya misalnya mengembangkan sistem layanan perpajakan yang sesuai dengan karakter Wajib Pajak.

#### **1.5. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian digunakan untuk menjadikan penelitian lebih fokus pada rumusan masalah dan tujuan penelitian yang dicapai. Ruang lingkup penelitian meliputi batasan sebagai berikut:

1. Subjek penelitian ini terbatas pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Blitar.
2. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah tingkat pendidikan dan penerimaan teknologi dalam penggunaan *e-filing* pajak orang pribadi di Blitar.
3. Penelitian ini ingin mengetahui tingkat pendidikan dan penerimaan teknologi dalam penggunaan *e-filing* pajak orang pribadi di Blitar.

4. Pengumpulan data primer dilakukan di daerah pelayanan KPP Pratama Blitar pada bulan Oktober hingga Desember 2017 menggunakan metode *purposive sampling* dengan cara membagikan kuesioner *offline* dan *online*.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri atas:

### **Bab I Pendahuluan**

Pemaparan terkait latar belakang permasalahan, fakta-fakta empiris dan teoritis serta tujuan dan manfaat dalam penentuan masalah terkait kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam melakukan kewajiban perpajakannya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Blitar terdapat pada bab ini.

### **Bab II Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka merupakan bab dalam penelitian ini yang membahas terkait definisi dan terminologi yang digunakan selama pelaporan hasil penelitian ini serta landasan-landasan teoritis terkait ilmu dan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Pada bab ini juga dijelaskan terkait kajian riset terdahulu yang mendukung penelitian ini.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini akan dijelaskan terkait konsep dan model penelitian, variabel penelitian, teknik pengukuran variabel, serta proses penelitian. Keterangan terkait populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel penelitian, gambaran objek penelitian, teknik analisa data, serta rencana jadwal penelitian juga terdapat pada bab ini. Metode penelitian merupakan bab yang menjadi acuan dasar pemikiran dari penelitian ini, dimana penelitian ini dilaksanakan mengacu pada metode penelitian yang telah dirancang.

### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Data primer yang diperoleh dari proses wawancara dengan pihak terkait diolah dan dikembangkan sesuai dengan konsep yang akan dikembangkan. Pengolahan data merupakan bagian yang membahas bagaimana data tersebut diolah yaitu dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Pada bab ini juga akan dijelaskan terkait hasil analisis pada objek penelitian. Data yang telah diolah kemudian diimplementasikan dengan menggunakan metode yang juga

telah ditentukan sebelumnya. Pengolahan data merupakan bagian yang membahas tentang bagaimana data tersebut diolah.

### **Bab V Simpulan dan Saran**

Bab simpulan dan saran merupakan bab terakhir yang memuat tentang hasil simpulan dari penelitian dan saran perbaikan ke depannya untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya. Simpulan merupakan hasil yang dapat disimpulkan dari penelitian ini kemudian dari simpulan tersebut ditariklah saran-saran yang dapat bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, pembaca, dan penelitian selanjutnya.

### **Daftar Pustaka**

Kumpulan referensi-referensi yang digunakan untuk menyusun dan mendukung teori-teori pada penelitian ini.

### **Lampiran**

Lampiran merupakan halaman yang menyediakan file-file yang dilampirkan dalam bentuk data tabel, gambar, dan hasil perhitungan dalam jumlah yang tidak terbatas. Lampiran merupakan bagian pelengkap yang dapat melengkapi kebenaran dan fakta pendukung dari laporan penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

Tinjauan pustaka merupakan bab dalam penelitian ini yang membahas terkait definisi dan terminologi yang digunakan selama menyusun laporan hasil penelitian ini serta landasan-landasan teoritis terkait teori dan ilmu yang digunakan dalam penelitian ini. Pada bab ini juga dijelaskan terkait kajian penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini.

#### **2.1. Sistem Administrasi Pajak**

Administrasi perpajakan adalah administrasi yang harus dijalankan berdasarkan ketentuan hukum formal perpajakan (Gunadi, 2008). Dalam proses perpajakan, administrasi perpajakan diupayakan untuk dapat merealisasikan peraturan perpajakan dan pemungutan pajak sebagai penerimaan utama negara (Pandriangan, 2007). Sistem pemungutan pajak ada 3 macam, yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, dan *withholding system*. Indonesia menggunakan sistem *self assessment* untuk memungut pajak. Sistem ini memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada WP untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Siat & Toly, 2013). Penerapan sistem ini menuntut adanya kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam pemungutan pajak, asas "*Ease of Administration*" atau asas kemudahan sangat berhubungan dengan kepatuhan WP dalam membayar atau menyetorkan pajak terutangnya (Rosdiana, 2010). Sistem administrasi pajak yang tidak efektif dan efisien akan menimbulkan kerugian seperti persepsi negatif karena dirasa membebani WP. Dari penjelasan definisi di atas menunjukkan bahwa WP mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh WP sendiri. Penggunaan sistem ini akan menimbulkan munculnya *tax avoidance* dan *tax evasion* dari masyarakat sebagai wujud dari keengganan dalam membayar pajak yang dibebankan kepada WP. Agar WP tidak memiliki persepsi negatif, maka perlu dilakukan edukasi pajak sehingga WP mengetahui kemudahan apa yang sebenarnya ditawarkan oleh sistem yang saat ini sedang



diaplikasikan. Tallaha (2014) menyatakan bahwa sistem baru dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh pengetahuan untuk memahami sistem tersebut.

### **2.1.1. Teknologi dalam Sistem Administrasi Pajak**

Dari tahun ke tahun, lembaga pelayanan pajak secara konstan selalu berusaha untuk mengembangkan sebuah sistem perpajakan guna meningkatkan performa institusionalnya dengan cara meningkatkan efektivitas pelayanan yang dapat memfasilitasi wajib pajak agar semakin mudah dalam memenuhi kewajibannya sebagai pembayar pajak. Hal ini dilakukan sebagai sebuah respon otoritas pajak dalam memenuhi target pajak yang dibebankan oleh negara setiap tahunnya. Inovasi-inovasi kebijakan, serta penggunaan teknologi menjadi cara yang ditempuh oleh lembaga-lembaga perpajakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Penerapan teknologi dalam sistem administrasi perpajakan telah menjadi sebuah tren global saat ini. Di banyak negara, hal tersebut dilihat sebagai sebuah langkah yang diperlukan untuk menciptakan sebuah sistem administrasi perpajakan yang jauh lebih *modern, efisien, sederhana, transparan, akuntabel, dan berkeadilan* (Masato, 2016). Di Indonesia, langkah seperti ini sebenarnya juga sudah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai otoritas pajak tertinggi. Inovasi-inovasi teknologi, seperti pembangunan sistem *big data* agar tercipta sebuah sistem perpajakan yang terintegrasi dan mudah untuk diawasi juga sudah dibuat. Web-web resmi milik pemerintah yang berisi tentang sosialisasi perpajakan juga sudah dibuat dari beberapa tahun yang lalu.

Penginjeksian teknologi dalam sistem, biarpun sudah dilakukan oleh pemerintah nyatanya belum menampakkan hasil yang memuaskan. Dari sisi otoritas pajak, dapat dikatakan bahwa sistem berbasis teknologi yang sudah dibangun, belum mampu membangun sebuah sistem perpajakan yang transparan dan akuntabel. Sebab, rakyat (WP) sebagai pembayar pajak belum mengetahui secara detil bagaimana dan kemana dana-dana pajak yang telah mereka bayarkan dialokasikan ke dalam penganggaran rumah tangga negara/daerah. Namun, tercatat pendapatan pajak yang diperoleh negara selalu berada di bawah target yang telah ditentukan.

Di Negara Estonia misalnya, sejak tahun 2010 otoritas pajak mereka telah menerapkan sebuah sistem *open data*. Sistem mengharuskan otoritas pajaknya

untuk menginformasikan bagaimana pajak dipergunakan dan dialokasikan oleh pemerintah kepada WP di Estonia. Sejak kebijakan ini diberlakukan, tercatat Estonia mengalami peningkatan pendapatan pajak beserta proporsinya hingga tahun 2016 (OECD, 2016). Penelitian Randlane (2012) menunjukkan bahwa faktor *trust* dari masyarakat terhadap pemerintah dan otoritas pajak serta edukasi akan pentingnya membayar pajak memainkan peran yang krusial dalam meningkatkan kesadaran dan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Selain itu, reformasi perpajakan di Estonia juga tidak lepas dari adanya *concern* terhadap penggunaan teknologi. Program *e-tax* menjadi paradigma utama mereka dalam hal pemungutan pajak (Randlane, 2012). Dari sisi ini, kita dapat melihat bagaimana penerapan teknologi dalam sebuah sistem perpajakan dapat menjadi suatu terobosan yang benar-benar esensial dan menguntungkan kedua belah pihak (dalam hal ini wajib pajak sebagai *klien* dan otoritas pajak sebagai instrumen pengumpul pajak negara). Dengan terciptanya sebuah sistem yang mengutamakan transparansi dan akuntabilitas, hal ini akan mengurangi adanya tendensi terjadinya korupsi dan berbagai bentuk penyelewengan yang mungkin dilakukan oleh lembaga-lembaga otoritas pajak.

Di sisi lain, adanya paradigma sistem perpajakan yang terbuka, akuntabel, dan transparan juga mampu menumbuhkan hasrat/kehendak masyarakat sebagai WP dalam membayar pajak (Dartini & Jati, 2016). Penerapan sistem pajak yang seperti ini menjadikan WP dapat melihat secara nyata bagaimana pajak-pajak yang mereka bayarkan dialokasikan dan dipergunakan oleh pemerintah secara detil. Dengan adanya kepercayaan ini, tentu pemerintah juga akan mendapat dampak baik berupa peningkatan penerimaan pajak.

Apabila kultur sistem perpajakan yang demikian telah mampu dibangun, maka *trust* antara wajib pajak sebagai klien terhadap otoritas pajak sebagai *stakeholders* akan tercipta. Hal ini tentu menjadi elemen yang penting dalam sebuah sistem perpajakan *self-assessment* seperti yang diterapkan di Indonesia. Jika *trust* sudah mampu dibangun, harapannya adalah masyarakat sebagai wajib pajak akan lebih proaktif sehingga dapat melakukan kewajiban pajak secara sukarela dan penuh kesadaran.

Penelitian oleh Jimenez (2013) menyatakan bahwa administrasi perpajakan dalam ekonomi negara berkembang membutuhkan adanya sistem TI yang komprehensif dan terpadu. Selain itu, penelitian tersebut juga mengidentifikasi adanya kepatuhan WPOP yang timbul dari adanya sistem administrasi perpajakan yang dapat mempermudah WPOP dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Sistem yang dimaksud adalah sistem yang memfasilitasi seluruh kepentingan WPOP dalam hal perpajakan seperti pengarsipan, pembayaran, pendaftaran, informasi peraturan, dan sebagainya. Meskipun komponen ini serupa di seluruh sistem TI, kesiapan WP dalam menjalankan sistem administrasi perpajakan dapat menghasilkan peran yang berbeda (Jimenez, 2013). Untuk itu, penelitian kali ini ingin mengetahui bagaimana peran teknologi dalam administrasi pajak terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Blitar.

#### **2.1.2. Sistem E-filing**

*E-filing* merupakan sebuah aplikasi sistem informasi dimana pelapor pajak berinteraksi dengan sistem TI yang kompleks. Dalam kaitannya terhadap pelayanan kepada masyarakat, *e-filing* memberikan dimensi penting terhadap layanan *e-government* dalam bidang administrasi perpajakan, yaitu dengan layanan yang memanfaatkan kecepatan dan keefektifan biaya melalui internet (Susanto, 2011). Secara sederhana, *e-filing* merupakan implementasi penerapan *e-government* dalam bidang administrasi perpajakan khususnya dalam pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan). Sistem ini telah digunakan di beberapa negara untuk menunjang sistem perpajakan yang ada. Di Indonesia, sistem ini digunakan mulai tahun 2013 (Wagimin, 2016).

Reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan WPOP terhadap institusi pajak, yang selanjutnya dapat meningkatkan kepatuhan WPOP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kesediaan WPOP untuk melakukan kewajiban perpajakan secara sukarela adalah (Wowor, 2014):

1. Efektivitas administrasi pajak.
2. Pertimbangan makro ekonomi seperti suku bunga dan tingkat inflasi.
3. Rendahnya biaya kepatuhan pada sistem perpajakan yang ada.
4. Kewajaran dan keadilan yang dirasakan oleh pelapor pajak.

5. Simplisitas ketentuan, tatacara, dan prosedur.
6. Kualitas pelayanan administrasi pajak kepada masyarakat Wajib Pajak.
7. Dapat dipertanggungjawabkannya uang dari masyarakat Wajib Pajak.

Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan dari masyarakat. Oleh karena itu, Dirjen Pajak seharusnya merespon tuntutan ini dengan cara melakukan modernisasi sistem perpajakan (Pandiangan, 2008). Setelah melakukan modernisasi sistem, manajemen sistem yang baik juga harus diterapkan agar manfaatnya dapat dirasakan oleh pengguna sistem tersebut.

## **2.2. Tax *e-Filing* Knowledge**

Pengetahuan *e-filing* pajak merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang *e-filing* pajak, mulai dari tata cara pembayaran, aturan, cara melaporkan, dan segala ketentuan terkait penggunaan *e-filing* pajak (Carolina, 2009). Pengetahuan *e-filing* pajak sangat penting peranannya untuk WP pengguna *e-filing*. Karena jika WP tidak mengetahui pengetahuan tentang *e-filing* pajak maka pemenuhan kewajiban perpajakan melalui *e-filing* tidak dapat berjalan dengan baik. Apalagi WPOP yang harus melaksanakan pelaporan pajak secara pribadi. Dengan adanya pengetahuan *e-filing* pajak, WP dapat memahami peraturan pajak dan juga cara membayar serta melaporkan pajak mereka melalui *e-filing* (Tallaha, 2014). WPOP sebagai salah satu anggota WP merupakan unsur penting dalam administrasi perpajakan untuk mencapai target penerimaan pajak (Tallaha, 2014). Maka dari itu, pendidikan WPOP merupakan unsur penting dalam administrasi perpajakan yang efisien. Pendidikan yang dilakukan terhadap WP diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan *e-filing* pajak dan *behavioral intention* WP untuk memenuhi kewajiban pajaknya melalui *e-filing*.

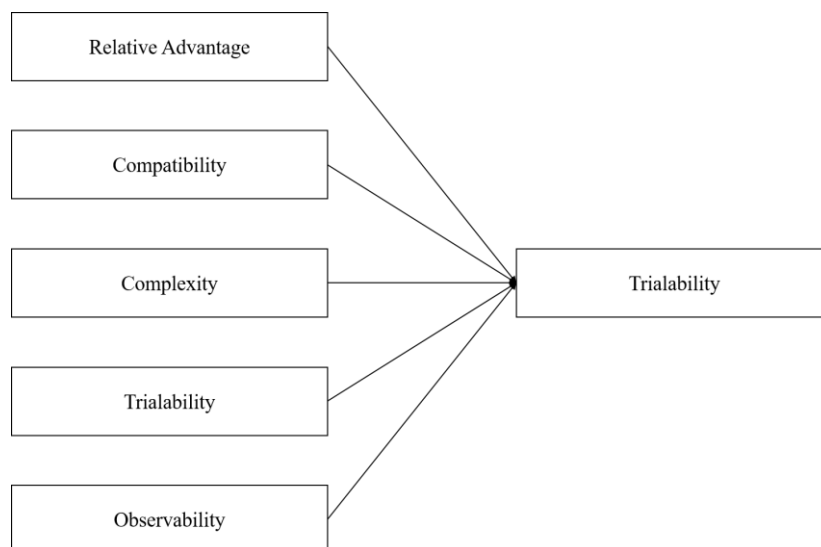
Menurut Ajzen et.al. (2011), pengetahuan spesifik terhadap suatu isu dapat mempengaruhi perilaku individu/kelompok terhadap isu spesifik tersebut. *Self-Assessment System* yang sudah diadopsi oleh otoritas pajak Indonesia secara tidak langsung juga memberikan konsekuensi bahwa para wajib pajak idealnya memiliki pengetahuan mendasar tentang perpajakan. Tanpa adanya kondisi ideal ini, pemberlakuan sistem *self-assessment* tentu akan menimbulkan beberapa kerugian bagi pendapatan perpajakan di Indonesia secara keseluruhan. Jika menilik pendapat

dari Ajzen et.al. (2011), kurang adanya pengetahuan tentang *e-filing* perpajakan dapat berpengaruh negatif terhadap perilaku/intensi wajib pajak dalam membayar pajak melalui *e-filing*. Berdasarkan studi yang sudah dilakukan, semakin tinggi tingkat pengetahuan *e-filing* pajak maka akan semakin tinggi pula tendensi WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Alawadhi & Morris, 2009).

### 2.3. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

UTAUT adalah sebuah model yang digunakan untuk meneliti penerimaan seorang individu terhadap sebuah teknologi yang dikembangkan dari penyatuan berbagai teori yang ada sebelumnya (Venkatesh, 2003). UTAUT merupakan sebuah model yang dikembangkan dari berbagai *Technology Acceptance Model* (TAM).

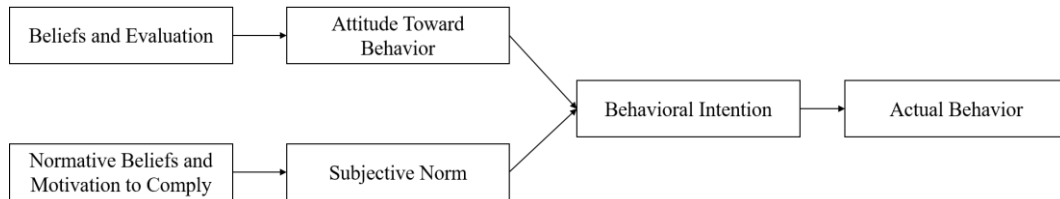
Pengembangan model pertama berasal dari *Innovation Diffusion Theory* (IDT) yang merupakan sebuah model dengan tujuan untuk menjelaskan sebuah proses dari pengguna dapat menggunakan sebuah pengembangan teknologi (Rogers, 1995). Model ini mencakup 5 faktor yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Selanjutnya model tersebut dimodifikasi oleh Moore & Benbasat (1991) dengan menambahkan 2 faktor. Sehingga IDT memiliki faktor *relative advantage*, *ease of use*, *image*, *visibility*, *compability*, *result demonstrability*, dan *voluntariness*.



Gambar 2. 1 IDT (Rogers, 1995)

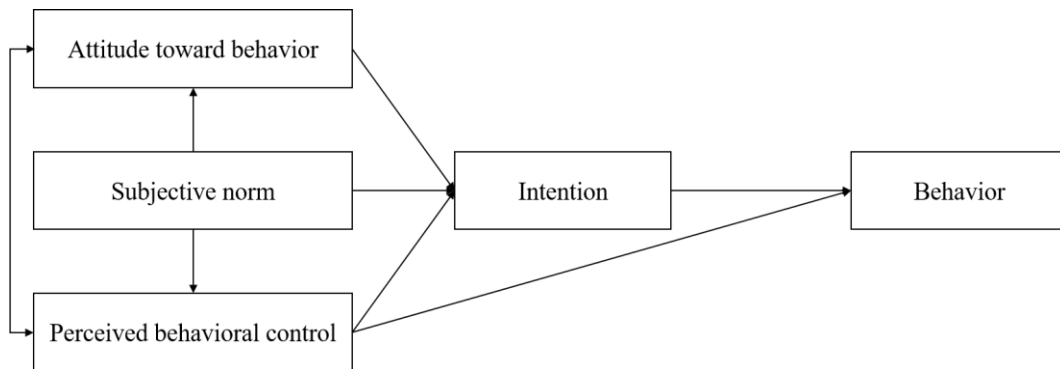
Selanjutnya muncul *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Fishbein (1975) sebagai model yang mempelajari tentang keinginan berperilaku secara sadar

(*conscious behavioral intention*). TRA merupakan salah satu model yang paling mendasar dan berpengaruh dalam mempelajari teori perilaku manusia. Selain itu model ini juga bisa digunakan untuk memprediksi perilaku dalam banyak variasi situasi.



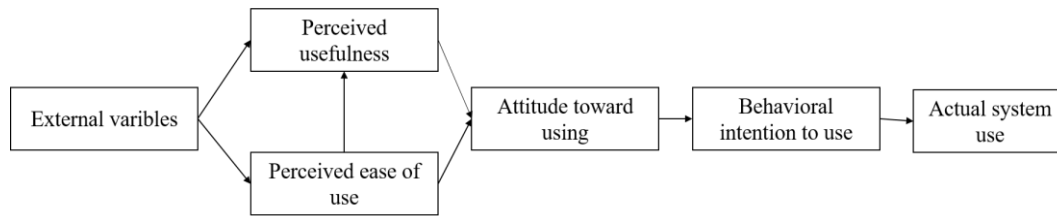
Gambar 2. 2 TRA (Fishbein, 1975)

Ajzen (1991) menyatakan bahwa keyakinan seorang individu akan mempengaruhi sikap ke banyak variasi situasi. Sikap pengguna (*attitude*) menyatu dengan norma subjektif (*subjective norm*) dan membentuk satu faktor yang berupa *behavioral intention* setiap individu. Teori ini kemudian dinamakan TPB. TPB merupakan pengembangan dari model TRA dan merupakan model untuk mempelajari lebih luas tentang penerimaan situasi yang sudah diaplikasikan di ranah sistem informasi.



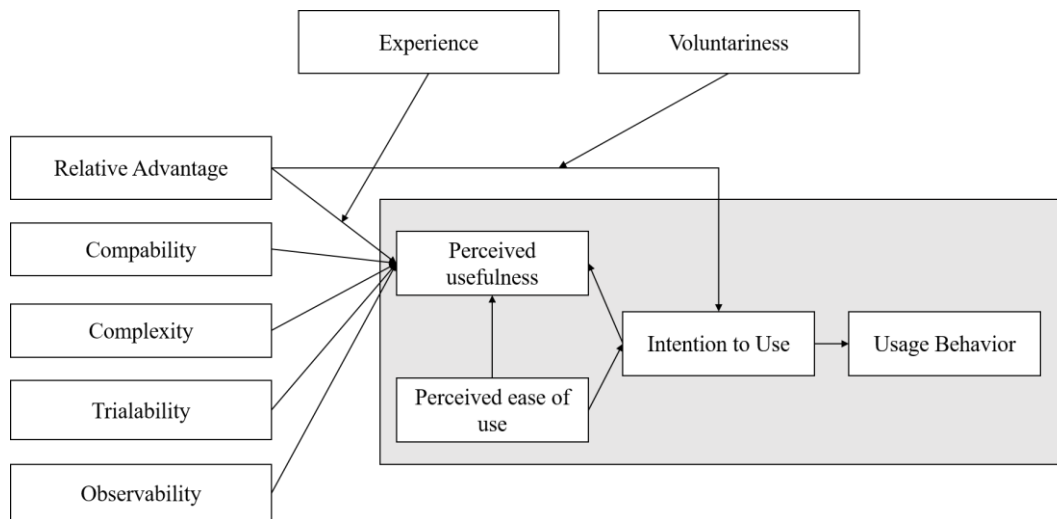
Gambar 2. 3 TPB (Ajzen, 1991)

Lalu model *Technology of Acceptance Model* (TAM) dikembangkan untuk memprediksi penerimaan teknologi oleh pengguna. TAM digunakan dalam mendesain secara spesifik penerimaan teknologi sistem informasi (Davis, 1989).



Gambar 2. 4 TAM (Davis, 1989)

Kekurangan dari model TAM adalah tidak mempertimbangkan hambatan yang dapat mencegah seorang individu dalam mengadopsi sebuah teknologi (Taylor & Todd, 2001). Selanjutnya, Venkates & Davis (2000) melakukan modifikasi pada model ini yang disebut dengan TAM2.



Gambar 2. 5 TAM2 (Venkates & Davis, 2000)

Penelitian selanjutnya terhadap adopsi TAM membutuhkan faktor lain yang harus dimasukkan. Sehingga, model ini selanjutnya dikembangkan lagi menjadi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model* (UTAUT). UTAUT sendiri tercipta di tahun 2003 oleh Venkatesh, Morris, Davis dan Davis. Model UTAUT mengidentifikasi 4 faktor penerimaan teknologi baru yang diukur melalui *behavioral intention* (BI). Keempat faktor penentu ini antara lain adalah *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influences* (SI) dan *facilitating condition* (FC). UTAUT sendiri meringkas 32 variabel yang terdapat dalam 8 model adopsi teknologi sebelumnya menjadi 4 faktor utama dan 4 faktor moderator (Tabel 2.1). Dengan penggabungan beberapa model sebelumnya, kombinasi ini dapat menghasilkan angka prediksi sukses sebesar 70% dari model TAM sebelumnya.



Tabel 2. 1 Konstruk UTAUT

Construct	Sub-Construct	Adopsi dari	Referensi
PE	Perceived Usefulness	TAM/TA M2 dan C-TAM-TPB	Davis (1989)
	Extrinsic Motivation	MM	Davis, Bagozzi, dan Warshaw (1991)
	Job-Fit	MPCU	Thompson, Higgins, Howell (1991)
	Relative Advantage	IDT	Moore dan Benbasat (1991)
	Outcome Expectation	SCT	Compeau dan Higgins (1995)
EE	Perceived Ease of Use	TAM/TAM2	Davis (1989)
	Complexity	MPCU	Thompson, Higgins, Howell (1991)
	Ease of Use	IDT	Moore dan Benbasat (1991)
SI	Subject Norm	TRA, TAM2, TPB, C-TAM, TPB	Ajzen (1991), Fishbien (1975), Taylor dan Todd (1995)
	Social Factors	MPCU	Thompson, et. al (1991)
	Image	IDT	Moore dan Benbasat (1991)
FC	Perceived Behavioral	TPB dan C-TAM-TPB	Ajzen (1991), Taylor dan Todd (1995)
	Compability	IDT	Moore dan Benbasat (1991)
	Facilitating Condition	MPCU	Thompson, et. al (1991)

Berdasarkan penggabungan beberapa model sebelumnya, maka dihasilkan angka prediksi sukses sebesar 70 persen dari model TAM (Oye, 2014). Sehingga penulis menggunakan model UTAUT sebagai model penelitian dalam meneliti layanan *e-filing*.

### 2.3.1. Behavioral Intention

*Behavioral intention* (BI) didefinisikan sebagai persepsi seseorang atau kemungkinan subyektif dari seseorang yang akan terikat dalam perilaku yang diberikan. BI merefleksikan seberapa kuat seseorang ingin mencoba dan bagaimana seseorang tersebut sangat termotivasi untuk melakukan sebuah perilaku (Ajzen, 1991). BI sendiri merupakan faktor yang paling penting dalam menilai penerimaan teknologi dan penggunaan seperti layanan perpajakan *online* atau *e-filing* (Zhou, 2008)

### 2.3.2. Performance Expectancy

Ekspektasi performa (PE) didefinisikan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa jika menggunakan teknologi akan mempermudah pekerjaannya. Sehingga dapat diartikan, bahwa dengan menggunakan sebuah sistem teknologi akan

membantu individu untuk meningkatkan performa secara keseluruhan (Venkatesh, 2003). Terdapat 3 konstruk yang membangun PE, yaitu:

### **1. Perceived usefulness**

*Perceived usefulness* diadaptasi dari model sebelum UTAUT yaitu TAM/TAM2 dan C-TAM-TPB. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bila menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan performa pekerjaan yang dikerjakan (Davis, 1989). Dalam konteks perpajakan, term ini didefinisikan sebagai tingkat persepsi wajib pajak terhadap seberapa jauh sistem *e-filing* dapat meningkatkan performa pelayanan pajak (Davis, 1989). Berdasarkan studi yang sudah dilakukan, variabel ini terbukti memiliki pengaruh positif dengan kehendak (intensi) individu dalam menggunakan teknologi informasi (dalam konteks ini *e-filing*).

### **2. Extrinsic Motivation (Motivasi Ekstrinsik)**

Motivasi ekstrinsik adalah persepsi dari pengguna yang akan menjalankan aktivitas karena menurutnya aktivitas tersebut akan berpengaruh terhadap hasil akhir dari aktivitas tersebut, seperti performa, gaji, dan sebagainya (Davis, 1992).

### **3. Job Fit**

Yang ketiga adalah Job-Fit, menurut Thompson (1991) Job-fit merupakan indikator seberapa kapabilitas dari sistem dapat meningkatkan performa pekerjaan dari seorang individu. Lalu terdapat konstruk keempat yakni *Relative Advantage*. *Relative Advantage* adalah tingkatan dari seseorang yang menggunakan inovasi yang dipersepsikan lebih bagus dari sistem sebelumnya (Moore & Benbasat, 1991). Kelima adalah ekspektasi keluaran atau *outcome expectations*. Adalah ekspektasi dari peningkatan performa saat individu menggunakan sistem tersebut (Compeau, 1999). Beberapa studi terdahulu melaporkan bahwa terdapat hubungan positif antara *performance expectancy* dan keinginan menggunakan teknologi.

#### **2.3.3 Effort Expectancy**

*Effort Expectancy* (EE) adalah tingkatan kemudahan yang dikaitkan dengan penggunaan sebuah sistem (Venkatesh, 2003). EE sendiri dikembangkan dari

beberapa teori sebelumnya (TAM/TAM2, MPCU, IDT). Terdapat 3 konstruksi yang membentuk EE, yaitu:

### **1. Persepsi dari Kemudahan Penggunaan**

Yang pertama adalah persepsi dari kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi atau sistem baru tersebut tidak perlu usaha keras (Davis, 1989). Ini dapat diukur dengan cara menanyakan tentang seberapa mudah atau persepsi kemudahan dari teknologi ini menggunakan skala likert (Schaupp et.al., 2010).

### **2. Kompleksitas**

Yang kedua adalah kompleksitas. Kompleksitas mengukur seberapa persepsi seseorang menganggap rumit sistem baru yang ada (Thompson, 1991). Kerumitan dari sistem termasuk juga waktu penggunaan, atau sistem yang terlalu kompleks dalam penggunaan, ataupun seberapa lama belajar sistem baru yang akan digunakan.

### **3. Kemudahan Penggunaan**

Konstruksi yang ketiga adalah kemudahan penggunaan. Berbeda dari konstruk pertama yaitu persepsi dalam kemudahan, kemudahan penggunaan adalah tingkat dari seseorang yang memakai inovasi terasa susah untuk digunakan.

#### **2.3.4 Social Influence**

Social influence (SI) didefinisikan sebagai tingkatan dimana seorang individu merasa seseorang yang penting bagi dirinya mendorong dirinya menggunakan sistem baru atau teknologi baru (Venkatesh, 2003). SI sebagai determinan langsung dari BI sudah menjadi norma subyektif sejak model-model terdahulu seperti TRA, TAM2, TPB/DTPB dan C-TAM-TPB, faktor sosial di MPCU dan imej di IDT. Terdapat 3 konstruk dalam SI sendiri, antara lain adalah *subjective norm* atau norma subyektif, faktor sosial, dan imej.

### **1. Norma Subjektif**

Norma subjektif adalah persepsi seseorang tentang banyaknya orang terdekat dengan orang tersebut yang menyarankan mereka untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut (Fishbein, 1975).

### **2. Faktor Sosial**

Faktor sosial merupakan referensi budaya grup subyektif yang ada dalam internal setiap individu, dan perjanjian yang dibuat oleh individu terhadap interpersonal spesifik kepada orang lain, di keadaan sosial tertentu (Thompson, 1991). Contoh dari sosial faktor adalah misal dalam suatu populasi semua menggunakan layanan teknologi edukasi dan teknologi administrasi pajak, maka ia terdorong menggunakannya. Atau bisa dengan tuntutan dari pekerjaan yang mendorong individu untuk menggunakan teknologi edukasi dan teknologi administrasi pajak.

### **3. Imej (Pandangan di Masyarakat)**

Yang terakhir adalah imej. Tingkatan seseorang tentang bagaimana sebuah inovasi dapat meningkatkan suatu imej atau status dalam tatanan sosial (Moore & Benbasat, 1991). Seperti halnya penggunaan teknologi yang bisa membuat perasaan seseorang yang merasa lebih unggul daripada orang-orang disekitarnya. Untuk mengukur poin ini dapat dengan menanyakan hal-hal terkait sosial dalam ekosistemnya, seperti pandangan dirinya terhadap orang yang menggunakan teknologi edukasi dan teknologi administrasi pajak, apakah orang tersebut terlihat lebih *prestige* ataupun otomatis terlihat *high profil*.

Penelitian terdahulu oleh Alkhunaizan & Love (2012) menunjukkan bahwa *Social Influence* secara signifikan berpengaruh pada keinginan untuk menggunakan (*Behavioral Intention*) layanan *online* di Saudi Arabia. *Social Influence* secara signifikan juga berpengaruh pada penggunaan layanan online. Pengguna layanan online secara sukarela bergabung pada aktivitas layanan online karena dipengaruhi oleh aktivitas para pengguna layanan online yang lain (Hsu & Lin, 2008). Adanya beberapa sampel temuan ini menunjukkan bahwa aspek/variabel *social influence* memiliki pengaruh positif dengan *behavioral intention* wajib pajak dalam membayar pajak.

### 2.3.5 Facilitating Condition

*Facilitating Condition* (FC) atau kondisi fasilitas adalah tingkatan yang mana individu percaya bahwa infrastruktur dalam tingkat organisasi dan teknikal mendukung dalam penggunaan sistem baru (Venkates, 2003). FC ini disusun oleh 3 konstruk yaitu *perceived behavioral control* yang diadopsi dari TPB/DTPB, C-TAM-TPB, lalu *facilitating condition* yang diadopsi dari MPCU dan kompatibilitas atau *compatibility* yang diadopsi IDT.

#### 1. Perceived behavioral control

*Perceived behavioral control* itu sendiri adalah refleksi persepsi dari konstrain internal dan eksternal pada perilaku dan mencakup keberhasilan diri, kondisi fasilitas dan kondisi fasilitas teknologi (Ajzen, 1991).

#### 2. Facilitating condition

*Facilitating condition* merupakan faktor obyektif yang membuat aktivitas perilaku itu lebih mudah dilakukan (Thompson, 1991). Termasuk keberadaan perangkat computer sebagai *support*.

#### 3. Compatibility

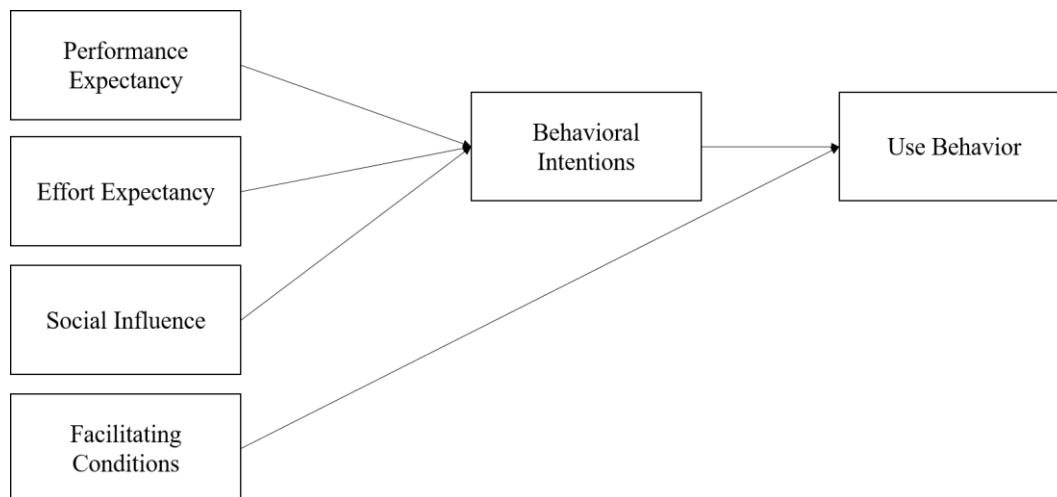
Berikutnya adalah *compatibility* atau kesesuaian. Merupakan tingkatan dimana sebuah inovasi tersebut dirasa konsisten dengan nilai yang dibawa, kebutuhan dan pengalaman dari para konsumen yang sudah mengadopsi sistem yang baru tersebut (Moore & Benbasat, 1991).

Penelitian oleh Schaupp, et.al. (2010) menyatakan bahwa penerimaan aplikasi ditinjau dari faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial. *Use Behavior* memiliki penerimaan yang baik terhadap penerimaan teknologi. Semakin besar kegunaan dari penggunaan teknologi, maka pengguna akan semakin tinggi tingkat penerimaannya. Selanjutnya, hal ini juga akan berpengaruh pada *behavioral intention* dari pengguna yang selanjutnya akan membentuk sebuah pola perilaku pada pengguna. Pola tersebut mengarah hal yang positif karena pengguna memiliki faktor pendorong untuk melakukan sesuatu dengan adanya aplikasi tersebut.

## 2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan WP, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi, diantaranya adalah edukasi dan pengetahuan (Tallaha et. al., 2014). Selain itu, penelitian tersebut juga mengidentifikasi adanya hubungan pengaruh antara peran teknologi dalam melakukan edukasi perpajakan terhadap WP. Selanjutnya penelitian oleh Alawadhi & Morris (2009) juga menyatakan bahwa teknologi dalam sistem administrasi merupakan sebuah investasi jangka panjang demi mencapai kepatuhan WP secara sadar tanpa paksaan. Penggunaan model UTAUT dalam penelitian penggunaan teknologi edukasi dan teknologi sistem administrasi juga dikonfirmasi dengan adanya penelitian dari Schaupp, et.al. (2010).

Adanya penelitian terdahulu yang sejenis menjadi acuan dalam membentuk kerangka pemikiran dalam penelitian ini. Dengan objek penelitian keinginan patuh WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Blitar. Penelitian ini menggunakan model UTAUT dari Venkatesh (2003) yang digambarkan pada gambar di bawah (Gambar 2.6).



Gambar 2. 6 Model UTAUT

## 2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Penelitian-penelitian tersebut kemudian disintesis pada beberapa komponen seperti tujuan penelitian, teknik analisis data, dan hasil penelitian. Hasil dari melakukan sintesis pada penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui perbedaan permasalahan namun menunjang pada kebutuhan penelitian ini. Pada penelitian

Tallaha, et al (2014), Alawadhi & Morris (2009) juga menyatakan bahwa pendidikan pajak dibutuhkan untuk memicu adanya kepatuhan WP secara sadar (tanpa paksaan). Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Schaupp et.al. (2010), Suki (2010), dan Azmi (2010) yang menyatakan bahwa teknologi dalam administrasi pajak berguna untuk meningkatkan kepatuhan WP. Permasalahan pada penelitian-penelitian tersebut memiliki kesamaan, namun lokasi penelitian yang berbeda memungkinkan adanya karakteristik WPOP yang berbeda pula. Sehingga, penelitian kali ini ingin mengetahui peran teknologi dalam edukasi dan sistem administrasi pajak terhadap keinginan patuh WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Blitar. Sumber penelitian terdahulu yang digunakan acuan dijabarkan pada Tabel 2.2.

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu

<b>Judul</b>	<b>Factors Influencing The Adoption Of E-Government Services</b>	<b>User Acceptance Of The E-Government Services In Malaysia: Structural Equation Modelling Approach</b>	<b>The Acceptance Of The E-Filing System By Malaysian Taxpayers: A Simplified Model</b>	<b>E-File Adoption: A Study Of U.S. Taxpayers' Intentions</b>	<b>Factors Influencing E-Filing Usage Among Malaysian Taxpayers: Does Tax Knowledge Matters?</b>	<b>Mengukur Tingkat Pengetahuan Dan Penerimaan Teknologi Dalam Penggunaan E-Filing Pajak Orang Pribadi Di Blitar</b>
<b>Penulis</b>	Suha AlAwadhi Anne Morris	Norazah Mohd Suki T. Ramayah	Anna Che Azmi and Ng Lee Bee	Ludwig Christian Schaupp Lemuria Carter Megan E. McBride	Affiza Mohd Tallaha Zaleha Abdul Shukor Norul Syuhada Abu Hassan	Ivana Esti Yulianti Janti Gunawan Satria Fadil Persada
<b>Tahun</b>	2009	2010	2010	2010	2014	2017
<b>Tujuan</b>	Penelitian ini mengidentifikasi sikap dan persepsi warga Kuwait, sebuah negara berkembang, terhadap penerapan layanan e-government.	Makalah ini mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan penerimaan pengguna terhadap layanan e-Government dan hubungan kausalnya dengan menggunakan model teoritis berdasarkan TAM (Technology Acceptance Model)	Makalah ini membahas faktor-faktor yang menyebabkan penerimaan e-filing antar wajib pajak dengan menggunakan TAM.	Makalah ini mengintegrasikan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), kepercayaan online, risiko yang dirasakan, dan bias optimisme ke dalam model adopsi e-file yang komprehensif.	Studi ini menguji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat niat pembayar pajak untuk menggunakan E-filing berdasarkan kerangka teoritis model penerimaan teknologi (TAM); teori perilaku terencana (TPB); dan konsep pengetahuan <i>e-filing</i> pajak.	Makalah ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengetahuan <i>e-filing</i> dan penerimaan teknologi <i>e-filing</i> dalam penggunaan e-filing pajak orang pribadi di Blitar
<b>Metodologi</b>	UTAUT (249 responden)	SEM, TAM (200 responden)	TAM (166 responden)	UTAUT (260 responden)	TAM, TPB (228 responden)	SEM, UTAUT (213 responden)



<b>Judul</b>	<i>Factors Influencing The Adoption Of E-Government Services</i>	<i>User Acceptance Of The E-Government Services In Malaysia: Structural Equation Modelling Approach</i>	<i>The Acceptance Of The E-Filing System By Malaysian Taxpayers: A Simplified Model</i>	<i>E-File Adoption: A Study Of U.S. Taxpayers' Intentions</i>	<i>Factors Influencing E-Filing Usage Among Malaysian Taxpayers: Does Tax Knowledge Matters?</i>	<b>Mengukur Tingkat Pengetahuan Dan Penerimaan Teknologi Dalam Penggunaan E-Filing Pajak Orang Pribadi Di Blitar</b>
<b>Hasil</b>	Pengetahuan, sumber daya dan dukungan harus diberikan ke berbagai kelompok di masyarakat, seperti menyediakan komputer dan akses Internet di tingkat masyarakat di tempat umum, terutama di daerah di mana orang-orang yang kurang beruntung ditemukan. Ini akan memastikan bahwa jumlah terbesar orang dapat menggunakan layanan e-government ini.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penentu penting penerimaan pengguna terhadap layanan e-Government dirasakan manfaatnya, kemudahan penggunaan, kompatibilitas, pengaruh interpersonal, pengaruh eksternal, self efficacy, kondisi fasilitasi, sikap, norma subjektif, pengendalian perilaku yang dirasakan, dan niat untuk menggunakan layanan / sistem e-Government.	Perceived usefulness, perceived ease of use dan perceived risk secara signifikan mempengaruhi behavioral intention.	Hasil menunjukkan harapan kinerja, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, dan bias optimisme semua memiliki dampak signifikan terhadap niat e-filing. Kepercayaan di internet dan kepercayaan pada penyedia e-file terbukti mempengaruhi secara signifikan atas risiko yang dirasakan.	Temuan empiris menunjukkan bahwa perceived usefulness, perceived ease of use dan perceived subjektif symptoms berhubungan positif, namun persepsi tentang kontrol perilaku dan pengetahuan <i>e-filing</i> pajak tidak terkait secara signifikan dengan niat pembayar pajak untuk menggunakan E-filing.	<i>Tax e-filing Knowledge</i> memiliki pengaruh terhadap behavioral intention dalam penggunaan <i>e-filing</i> tidak terbukti pada penelitian ini, sedangkan <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence</i> , dan <i>Facilitating Condition</i> berpengaruh terhadap behavioral intention dalam penggunaan <i>e-filing</i> terbukti pada penelitian ini.

*(halaman ini sengaja dikosongkan)*

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan terkait metodologi penelitian yang digunakan, mulai dari waktu dan tempat penelitian, desain penelitian, alur penelitian, teknik pengolahan data, dan *flowchart* penelitian.

#### 3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada bulan September hingga Desember 2017. Penelitian dilakukan di Blitar, dikarenakan batasan responden yang ditentukan pada penelitian ini terbatas pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Blitar. Setelah data terkumpul dilanjutkan dengan pengolahan data dan analisis data. Berikut rincian *timeline* dalam penelitian ini (Tabel 3.1).

Tabel 3. 1 Timeline Penelitian

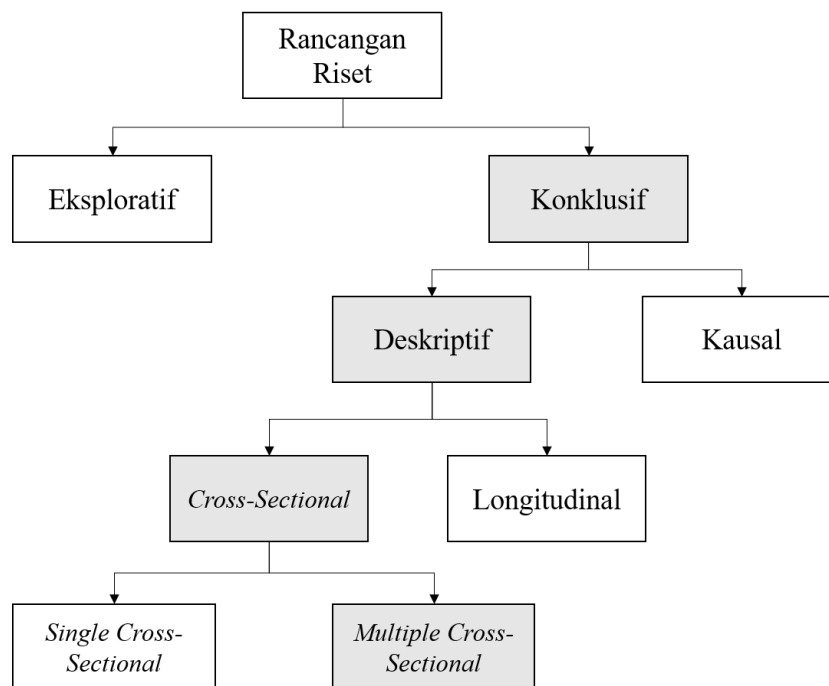
	September				Oktober				November				Desember				Januari	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Identifikasi Masalah																		
Studi Literatur																		
Kajian Metode Penelitian																		
Seminar Proposal																		
Persiapan Instrumen Penelitian																		
Pengumpulan Data																		
Pengolahan Data																		
Finalisasi Laporan																		
Sidang																		

#### 3.2. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rincian prosedur yang akan dijadikan acuan selama riset berlangsung untuk memperoleh informasi yang berguna dalam pemecahan masalah penelitian (Malhotra & Briks, 2007).

### 3.2.1. Jenis Desain Penelitian

Mengacu pada latar belakang yang diangkat, jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian *conclusive*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis dengan pengaruh serta hubungan pengaruh antara variabel yang akan diuji sesuai dengan model yang dikemukakan oleh Schaupp, et. al. (2010). Penelitian ini bersifat deskriptif, yang akan menghasilkan penjelasan mengenai karakteristik WPOP dalam penggunaan *e-filing* berdasarkan tingkat pengetahuan dan penerimaan teknologi yang berguna untuk membantu WPOP dalam pelaporan pajak tahunan (Malhotra & Briks, 2007). Penelitian ini dilakukan dengan survey menggunakan *multiple cross-sectional*, yang dilakukan pada satu periode terhadap berbagai sampel dalam populasi (Gambar 3.1).



Gambar 3. 1 Jenis Desain Penelitian

### 3.2.2. Data yang Dibutuhkan

Penelitian ini membutuhkan data yang mewakili karakteristik dari WPOP yang pernah menggunakan *e-filing* sehingga akan menjawab terkait variabel indikator terkait dengan karakteristik tingkat pengetahuan dan penerimaan teknologi pada penggunaan *e-filing*. Data tersebut didapatkan melalui pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner, dimana pertanyaan tersebut merupakan pertanyaan yang dikembangkan berdasarkan penelitian Tallaha, et. al. (2014).

### **3.2.2.1. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data pelengkap yang memberikan informasi terkait permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini. menurut Sugiyono (2014), data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya melalui dokumen. Data ini sebelumnya telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang mengalami permasalahan yang sama. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi literatur, jurnal, maupun informasi yang berhubungan terkait penelitian. Pada penelitian ini, data sekunder yang digunakan berupa informasi terkait jumlah WPOP yang pernah menggunakan *e-filing* di Blitar yang bersumber dari Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP), jurnal maupun sumber referensi lain.

### **3.2.2.2. Data Primer**

Penggunaan data primer pada penelitian adalah untuk menyelesaikan masalah penelitian (Malhotra, 2013). Data primer diperoleh langsung dari sumbernya, kemudian diamati, dan dicatat pertama kali melalui hasil kuesioner maupun wawancara (Sugiyono, 2014). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer akan didapatkan melalui penyebaran kuesioner secara *offline* dan *online* dengan metode *self-administrated questionnaire*. Pada bagian awal kuesioner, responden akan mengisi bagian screening, dan pertanyaan *usage*. Bagian selanjutnya adalah pemberian nilai terkait variabel penelitian yaitu tingkat pengetahuan dan penerimaan teknologi dalam menggunakan *e-filing*. Selanjutnya, diakhiri dengan pertanyaan terkait demografi responden.

### **3.2.3. Penentuan Skala Pengukuran**

Penilaian pertanyaan pada penelitian ini akan dijawab dengan skala Likert 5 poin. Skala 5 menunjukkan respon “sangat setuju” sedangkan skala 1 “ssangat tidak setuju”. Sesuai dengan Aaker et.al. (2006), skala *Likert* merupakan skala yang menunjukkan derajat persetujuan dan ketidaksetujuan responden atas suatu pertanyaan yang berhubungan dengan perilaku atau objek. Skala *Likert* memiliki karakteristik yang dapat berguna dalam penelitian, seperti mengukur arah dan intensitas perilaku (Albaum, 1997). Skala *Likert* dapat dinyatakan optimum apabila

terdapat skala yang sangat negatif hingga sangat positif dengan skala netral di tengahnya (Tabel 3.2)

Tabel 3. 2 Skala *Likert* dalam Penelitian

Nilai Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Penggunaan skala *Likert* 5 poin dalam penelitian ini karena peneliti mengadopsi dari Tallaha et.al. (2014) yang juga menggunakan skala *Likert* 5 poin. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Dawes (2012) yang menyatakan bahwa dengan menggunakan skala *Likert* 5 poin akan memudahkan responden dalam memilih jawaban pada suatu pertanyaan.

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014), teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini, pengumpulan data terdiri dari dua tahap, yaitu *pilot test* dan pengumpulan data secara keseluruhan menggunakan kuesioner penelitian.

#### 3.3.1. Perancangan Kuesioner

Rancangan kuesioner diperlukan peneliti agar memahami struktur dari kuesioner yang akan disusun. Perancangan kuesioner bertujuan untuk mempermudah penyusunan kuesioner agar tepat sasaran, sehingga responden akan lebih mudah memahami dan mengisi kuesioner tersebut. Kuesioner pada penelitian ini dirancang berdasarkan pengembangan dari model UTAUT. Terdapat 4 bagian dalam kuesioner, berikut penjelasan setiap bagian dari kuesioner.

##### a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama kuesioner berisi pertanyaan *screening* dan pertanyaan *usage* dalam konteks penggunaan *e-filing*. Dalam *screening* ini peneliti bermaksud untuk menyaring responden sesuai dengan kebutuhan. Contoh dari butir pertanyaan yang akan diberikan pada bagian ini adalah apakah responden merupakan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Blitar.

b. Bagian Kedua

Bagian ketiga berisi tentang pertanyaan inti dari kuesioner. Pertanyaan inti dikembangkan ke dalam pertanyaan persetujuan responden terhadap statemen-statemen yang tertera pada bagian ini. Bagian ini menggunakan skala *likert* 5 poin.

c. Bagian Ketiga

Bagian ini berisikan pertanyaan terkait data diri dan demografi dari responden. Komponen pada bagian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan berkaitan dengan WPOP sebagai responden.

d. Bagian Keempat

Bagian keempat berisi tentang kritik dan saran. Hal ini ditujukan untuk mendapatkan *feedback* dari responden untuk peneliti.

### 3.3.2. Pilot Test

Baker (1994) dalam Hundley (2002) menyatakan bahwa *pilot test* dapat digunakan sebagai alat untuk mencoba instrumen penelitian. Pada penelitian ini *pilot test* akan dilakukan pada beberapa masyarakat di Kota Blitar. Jumlah peserta dalam tes ini yaitu 30 orang.

*Pilot testing* ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 30 responden. Belum ada teori yang menetapkan jumlah responden untuk *Pilot testing* ini, tetapi pada umumnya kebanyakan penelitian menggunakan responden paling sedikit 30 orang. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana responden mampu memahami maksud dari pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner.

### 3.3.3. Penyebaran Kuesioner

Setelah penetapan sampel, langkah selanjutnya adalah penentuan lokasi penyebaran kuesioner. Kuesioner penelitian ini akan disebar pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Blitar. Pemilihan lokasi Blitar dikarenakan Blitar merupakan peraih peringkat 5 besar di Jawa Timur atas pencapaian target penerimaan pajak. Selain itu, peneliti telah melakukan kerja praktik di KPP Pratama Blitar. Dengan pemilihan lokasi penelitian ini, diharapkan akan memudahkan peneliti dalam mendapatkan data penelitian.

### 3.3.4. Teknik Penyebaran Kuesioner

Teknik penyebaran kuesioner merupakan suatu metode yang digunakan peneliti dalam menyebarkan kuesioner penelitian dengan tujuan untuk memperoleh data primer dari responden. Dalam penelitian ini, kuesioner akan disebar secara *offline* menggunakan *print out questionnaire* dan secara *online* menggunakan *google form*. Metode ini dipilih karena menyesuaikan ketersediaan waktu dari WPOP. Apabila WPOP memiliki waktu yang luang maka akan diberikan *print out* dengan tatap muka, sedangkan apabila WPOP memiliki kesibukan maka akan diberikan kuesioner melalui *google form*.

### 3.4. Teknik Sampling

Teknik *sampling* adalah teknik dalam pengambilan sampel penelitian (Sugiyono, 2014). Pengambilan data dilakukan dengan metodologi yang tepat sehingga dapat menggeneralisasikan keseluruhan populasi. Margono (2004) menyatakan bahwa agar mendapatkan sampel yang representatif dan mewakili sumber data yang sebenarnya, maka sampel yang digunakan jumlah dan ukurannya harus memperhatikan sifat-sifat dari penyebaran populasi. Terdapat dua jenis teknik *sampling* yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling* (Sugiyono, 2014).

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* kategori *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan prosedur untuk mendapatkan unit sampel menurut keinginan peneliti yang mana pemilihannya didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah ditentukan sebelumnya berdasarkan tujuan penelitian (Kuncoro, 2013).

#### 3.4.1. Subyek dan Obyek Penelitian

Obyek penelitian merupakan suatu atribut atau nilai dari orang, obyek maupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti yang bertujuan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan di akhir (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, obyek amatan yang digunakan adalah penggunaan *e-filing*. Subyek penelitian merupakan subyek yang ditentukan oleh peneliti untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat (Arikunto, 2006).



Sehingga dalam suatu penelitian, peran subyek penelitian adalah sangat vital. Subyek dari penelitian ini adalah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Blitar dan pernah menggunakan *e-filing*.

#### **3.4.2. Populasi dan Sampel Penelitian**

Menurut Malhotra (2013), populasi merupakan seluruh elemen yang mewakili serangkaian karakteristik serupa yang mencakup semesta dalam sebuah penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh WPOP yang telah menggunakan *e-filing* dan terdaftar di KPP Pratama Blitar. Peneliti memilih lokasi tersebut karena ingin mengetahui perilaku WPOP dalam menggunakan *e-filing* di daerah tersebut.

Sedangkan sampel didefinisikan sebagai bagian dari populasi yang terdiri dari sejumlah anggota yang dipilih dalam populasi. Sampel dalam penelitian ini mengacu pada subyek penelitian, yaitu beberapa WPOP yang telah ditentukan oleh peneliti. Jumlah sampel penelitian ini dihitung berdasarkan perbandingan dengan jumlah indikator yang digunakan. Perbandingan yang biasa digunakan dalam penelitian adalah menggunakan *rule of thumb*, yaitu 1:5, 1:10, atau 1:20. Dalam penelitian kali ini, perbandingan yang digunakan adalah 1:5, karena terdapat 22 indikator pertanyaan yang digunakan, maka jumlah sampel minimal adalah sejumlah 110. Menurut Byrne (2001), ukuran sampel yang digunakan jika menggunakan *Structural Equation Modeling* berdasarkan *maximum likelihood* sebesar 100 hingga 200 sampel, maka jumlah sampel minimal sebanyak 110 akan digunakan dalam penelitian ini.

#### **3.5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Pada sub bab ini dilakukan penjabaran terkait metode yang akan digunakan peneliti dalam pengolahan dan analisis data.

##### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Analisa deskriptif merupakan analisis statistika yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah didapat tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014). Analisis deskriptif yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan dengan metode statistik deskriptif pada responden berdasarkan profil responden, demografi

responden serta *usage*. Beberapa pengukuran yang akan dilakukan terhadap data penelitian adalah (Irianto, 2010):

#### **3.5.1.1. Mean**

*Mean* merupakan analisis terhadap ukuran rata-rata data. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik dari kelompok data dengan cara membagi keseluruhan data terhadap jumlah data.

#### **3.5.1.2. Sum**

*Sum* menunjukkan total data atau jumlah data yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **3.5.1.3. Standar Error**

*Standar error* merupakan nilai yang mengidentifikasi keakuratan dari sampel terhadap populasinya. Semakin kecil hasilnya menunjukkan bahwa sampel cukup mewakili populasi yang diteliti.

#### **3.5.1.4. Standar Deviation**

*Standar Deviation* merupakan hasil yang menunjukkan keheterogenan data atau jumlah rata-rata variabilitas data yang diteliti. Semakin besar hasilnya menunjukkan semakin besar pula tingkat variase atau heterogenitas data.

#### **3.5.1.5. Variance**

*Variance* menunjukkan perbandingan antara variabilitas sebaran data antar responden dalam suatu penelitian. tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat keberagaman data suatu penelitian sehingga data atau variabel dapat dinilai validitasnya. Semakin besar nilai yang dihasilkan menunjukkan semakin beragam pula data yang diuji.

#### **3.5.1.6. Kurtosis & Skewness**

*Kurtosis* merupakan nilai keruncingan data, dimana terdapat pengelompokan *kurtosis* yaitu apabila nilainya  $> 3$  disebut *leptokurtic*,  $< 3$  disebut *platykurtic*, dan  $= 3$  disebut *mesokurtic*. Sedangkan *skewness* merupakan nilai statistic yang menunjukkan kemiringan data. Hasil uji ini menunjukkan data berada

di tengah atau miring pada satu sisi. Data dikatakan normal apabila nilai yang dihasilkan berada pada rentang -2 hingga 2.

### **3.5.2. Uji Asumsi**

Pengujian data memiliki tujuan utama yaitu memastikan hasil yang didapat dari analisis multivariates adalah valid dan akurat (Hair et.al., 2014). Pengujian data ini dilakukan sebelum melakukan analisa menggunakan SEM. Hal ini dimaksudkan agar hasil yang didapat dari analisa SEM lebih valid dan akurat. Pengujian data yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

#### **3.5.2.1. *Missing Value***

*Missing value* merupakan sebuah informasi yang tidak tersedia dalam sebuah penelitian. Keberadaannya akan menyebabkan hasil observasi tidak dapat dianalisis dengan baik karena menyebabkan dugaan dari parameter menjadi tidak efisien karena ukuran data berkurang. Menurut Hair et al (2014), terdapat dua langkah untuk menanggulangi *missing value* yaitu dengan melakukan investigasi terkait mekanisme yang terdapat dalam proses dan dengan melakukan *listwise deletion*, *pairwise deletion*, dan *mean substitution*.

#### **3.5.2.2 Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui bahwa data terdistribusi dengan baik (Ulmann, 2006). *Critical ratio* yang ada pada uji normalitas ini bertugas menjadi tolok ukur yang diukur dari skewness dan kurtosisnya. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai CR antara -2.58 sampai dengan 2.58 pada tingkat signifikansi 1%.

#### **3.5.2.3 Uji Linearitas**

Uji linearitas perlu dilakukan untuk melihat apakah data tersebut linear. Menurut Hair (2014) uji linearitas bertujuan untuk melihat adanya hubungan antara variabel dependen dengan variabel yang berdiri sendiri atau independen. Salah satu tools yang digunakan untuk mengamati linearitas data adalah *matrices scatter plot*.

#### **3.5.2.4. Uji Multikolinearitas**

Menurut Ghazali (2011) capaian dari uji multikolinearitas adalah melihat adanya pengaruh antara variabel independen. Dari masing-masing variabel

independen diuji hingga keluar nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika VIF kurang dari 10,0 maka hubungan pengaruh antara variabel mandiri atau independen rendah.

### 3.5.2.5. Uji Outlier

Uji *outlier* bertujuan untuk mengeliminasi data-data ekstrim yang nilainya jauh dari data-data pada umumnya. Salah satu penyebab data tidak normal adalah karena dalam data tersebut memuat banyak data-data ekstrim. Cara ini dapat dilakukan dengan cara mengubah angka jarak mahalanobis ke dalam distribusi *Chi-square*. Saat jarak mahalanobis p-value kurang dari 0.001, uji outlier ini bisa dilakukan.

### 3.5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian yang menggunakan tools kuisioner sering menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Berikut merupakan teori dan aplikasi metode yang digunakan dalam uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk menguji apakah *item* atau skala dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Flynn, 1990 & Lin, et. al., 2014). Untuk mengukur reliabilitas dari data digunakan *Cronbach's Alpha*. Berikut adalah nilai minimum dari komponen-komponen uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini (Tabel 3.3).

Tabel 3. 3 Validitas Konvergen

<i>Convergent Validity</i>	<i>Nilai Minimum</i>
<i>Factor loadings</i>	0,7
<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	0,5
<i>Cronbach's Alpha</i>	0,6
<i>Construct Reliability (CR)</i>	0,7

Sumber: Malhotra & Birks (2007)

### 3.5.4. Uji Hipotesis

*Structural Equation Modelling* (SEM) merupakan suatu model yang mengharuskan peneliti dalam membangun suatu model hipotesis. Pada penelitian ini SEM digunakan untuk mengolah data dan menjawab hipotesis yang digunakan dalam penelitian. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memeriksa dan membenarkan suatu model (Wijanto, 2008). Long (1993) dalam Wijanto (2008), menyatakan bahwa SEM memiliki beberapa prosedur secara umum yang memiliki beberapa tahap, yaitu:

#### **3.5.4.1. Spesifikasi Model**

Pada tahap ini, peneliti harus mendefinisikan secara konseptual mengenai konstruk penelitian dan menentukan dimensionalisasinya (Latan, 2013). Tahapan ini berhubungan dengan pembentukan model awal. Langkah-langkah dalam melakukan spesifikasi model adalah spesifikasi model pengukuran, spesifikasi model struktural dan gambar *path* diagram.

#### **3.5.4.2. Identifikasi model**

Menurut Wijanto (2008), pada tahap kedua yaitu identifikasi model yang berkaitan dengan pengkajian kemungkinan perolehan nilai yang unik pada setiap parameter di dalam model penelitian serta kemungkinan persamaan simultan tidak ada solusinya. Tidak adanya nilai yang unik dalam model, maka model tersebut tidak dapat diidentifikasi (*unidentified*). Model tidak dapat diidentifikasi dikarenakan informasi pada data empiris tidak mencukupi untuk menghasilkan solusi dalam menghitung parameter estimasi model. Terdapat beberapa cara untuk mengatasi model yang tidak dapat diidentifikasi yaitu menambahkan indikator, menentukan nilai fix parameter tambahan, mengasumsikan bahwa nilai antara parameter satu dengan parameter lainnya adalah sama (Latan, 2013).

#### **3.5.4.3. Estimasi model**

Terdapat tiga metode estimasi yang dapat digunakan dalam tahap ketiga (Latan, 2013). Metode estimasi pertama adalah *maximum likelihood* (ML), dimana menghasilkan estimasi parameter yang paling baik bila data yang digunakan memenuhi asumsi *multivariate normality*. Metode estimasi kedua adalah *generalized least square* (GLS), dimana metode ini hampir sama dengan ML dan jarang digunakan. Metode ketiga yaitu *asymtotically distributed free* (ADF), yang memiliki kelebihan yaitu tidak mensyaratkan data harus normal secara *multivariate*.

#### **3.5.4.4. Evaluasi model**

Pada tahap ke empat yaitu evaluasi model yang berguna untuk mengevaluasi kecocokan model dengan data penelitian. Evaluasi dilakukan dengan menilai hasil pengukuran model melalui CFA dan dilanjutkan dengan mengevaluasi model struktural melalui kriteria *Goodness of Fit* (GOF). Model dapat diterima apabila GOF yang dihasilkan dari model tersebut baik (Latan, 2013).

#### 3.5.4.5. Respesifikasi Model

Respesifikasi dilakukan ketika penilaian *goodness of fit* menunjukkan model yang diuji ternyata tidak fit (Latan, 2013). Respesifikasi model harus sesuai dengan teori yang ada. Jika model telah direspesifikasi maka model baru harus di *cross-validate* dengan data baru.

#### 3.5.5. Uji Model Fit

Uji fit dilakukan untuk menunjukkan kelayakan dari model yang ada pada penelitian. Selain itu, dengan pengujian ini dapat dijelaskan terkait kenyataan yang terjadi melalui faktor-faktor yang sudah di rangkai. Terdapat 3 bagian dari analisis ini yaitu *absolut fit measure*, *incremental fit measure*, dan *parsimony fit measure*.

##### 3.5.5.1. Absolute Fit Indices

Pengukuran ini terdiri dari beberapa pengukuran yang dapat digunakan yaitu, *Chi Square* ( $X^2$ ), *Root Mean Squared Residual* (RMSR), *Root Mean Squared Error of Approximation* (RMSEA), *Goodness of Fit* (GOF), dan *Adjusted Goodness-of-Fit-Index* (AGFI). *Chi Square* berguna untuk mengukur *overall fit* dengan tujuan membandingkan antara frekuensi observasi dengan frekuensi harapan berdasarkan hipotesis dalam suatu penelitian. *Root Mean Squared Residual* adalah gambaran dari nilai setara residual (Ghozali & Fuad, 2005). RMSEA merupakan indeks yang melengkapi peran uji *chi square* dengan jumlah sampel yang besar. GFI memiliki rentang nilai antara 0 yang menunjukkan kriteria *poor fit*, hingga 1 yang menunjukkan kriteria *perfect fit*. Semakin tinggi nilai GFI mengindikasikan sebuah *better fit* dalam suatu model penelitian. AGFI merupakan indeks yang dikembangkan dari GFI.

##### 3.5.5.2. Incremental Fit Indices

Setelah menguji *absolute fir measure*, data diuji dengan *incremental fit measure*. *Incremental Fit Indices* merupakan kelompok indeks yang tidak menggunakan *chi square* dalam bentuk mentah, namun membandingkan nilai *chi square* untuk model dasar atau model nol. Pada *Normal Fit Index* (NFI), *Non-Normed Fit Index* (NNFI), *Comparative Fit Index* (CFI) dan *Incremental Fit Index* (IFI). NFI merupakan indeks ukuran perbandingan antara *proposed model* dengan model nol (*null model*). Kekurangan pada NFI adalah sensitif terhadap ukuran

sampel yang kurang dari 200. NNFI berguna untuk memperbaiki permasalahan yang terjadi pada *Normed Fit Index*. CFI adalah indeks yang paling sering digunakan dalam SEM karena CFI relatif tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi oleh kerumitan model penelitian. IFI merupakan indeks yang tidak sensitif terhadap ukuran sampel.

### 3.5.5.2. Parsimony Fit Indices

*Parsimony Fit Indices* adalah indeks yang dapat melakukan penyesuaian terhadap indeks-indeks lain. Terdapat dua pengembangan indeks fit dalam *parsimony* yaitu *parsimonious index goodness-of-fit* (PGFI) dan *parsimonious normal fit index* (PNFI). PGFI merupakan pengembangan dari GFI dengan melakukan penyesuaian untuk menurunkan derajat kebebasan. Tujuan utama dari PGFI yaitu mengukur kompleksitas model yang menghasilkan nilai indeks *fit* yang lebih rendah dibanding dengan GOF lainnya. PNFI merupakan pengembangan dari NFI dan berguna untuk mengukur kompleksitas model dengan indeks *fit* yang rendah.

Tabel 3. 4 Goodness-of-Fit

No	Goodness of Fit Measure	Cut-off Value
<b><i>Absolute Fit Indices</i></b>		
1	Chi Square	< 106,395
2	GFI	≥ 0,70
3	AGFI	≥ 0,70
4	RMR	≤ 0,1
5	RMSEA	< 0,1
<b><i>Incremental Fit Indices</i></b>		
6	NFI	≥ 0,70
7	NNFI	≥ 0,70
8	CFI	≥ 0,70
9	IFI	≥ 0,70
<b><i>Parsimony Fit Indices</i></b>		
10	PNFI	0,60-0,90
11	PGFI	0,50-1,00

Sumber: Küster & Vila (2011); Malhotra (2013); Rizal (2014); Zhao & Luo (2015); Mastrangelo et al (2014); Zuhri et al (2016); Harum et al (2017)

### 3.5.6. Definisi Operasional Variabel

Terdapat dua jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependet*). Penelitian ini

menggunakan SEM sebagai teknik analisis data sehingga variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu variabel laten dan variabel teramati (Wijanto, 2008). Variabel laten merupakan konsep abstrak yang hanya dapat diamati secara tidak langsung melalui efeknya pada variabel teramati. Variabel laten terbagi menjadi dua jenis yaitu variabel laten eksogen dan variabel laten endogen. Variabel laten eksogen adalah variabel bebas dalam semua persamaan yang ada pada model. Pada penelitian ini yang termasuk dalam variabel laten eksogen adalah pengetahuan *e-filing* pajak, edukasi pajak, Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*), Harapan Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi Fasilitas (*Facilitating Conditions*), Keinginan patuh WPOP. Sedangkan variabel laten endogen yaitu variabel yang terikat pada paling sedikit satu persamaan dalam model. Pada penelitian ini yang termasuk dalam jenis variabel laten endogen adalah keinginan patuh WPOP. Selain itu, variabel teramati adalah variabel yang dapat diamati dan sering disebut sebagai indikator. Variabel teramati berfungsi sebagai pengukur dari variabel laten. Pada penelitian ini terdapat 27 variabel teramati atau indikator. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan dengan X dan variabel laten endogen Y (Tabel 3.5).

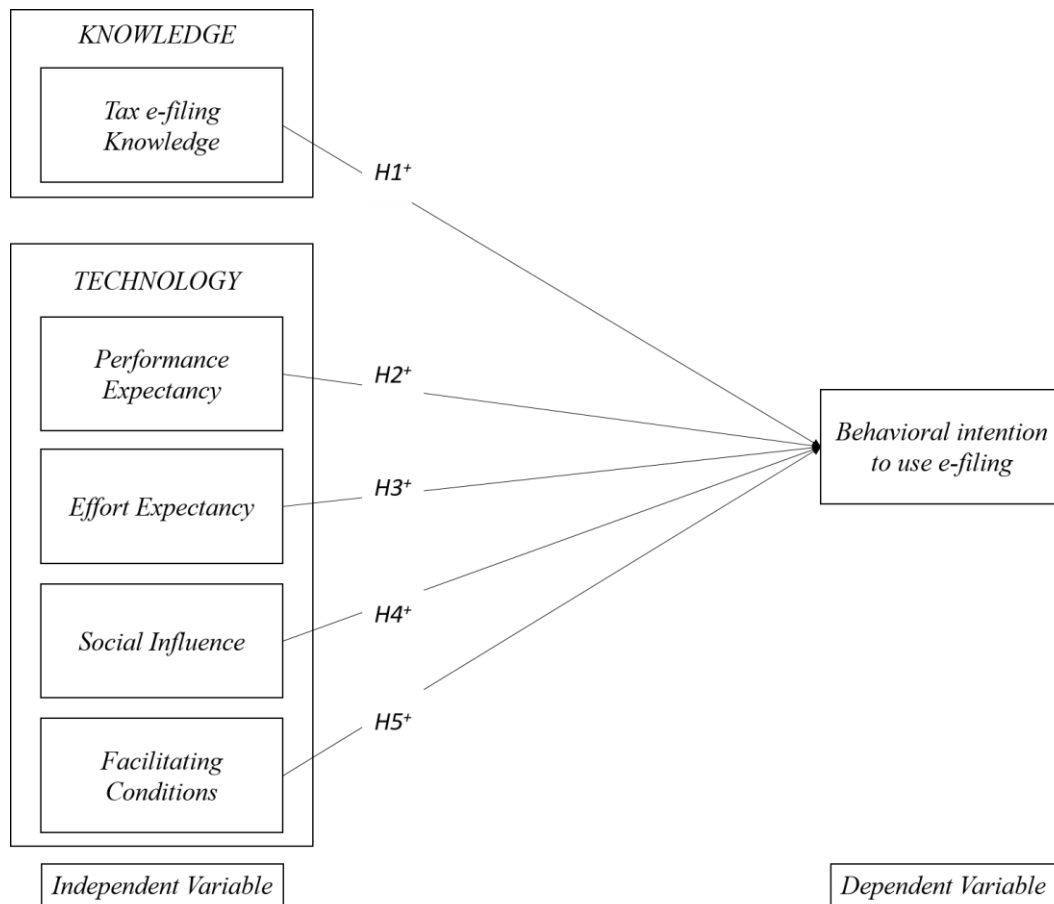


Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
<b>Pengetahuan <i>e-filing</i> Pajak (X1)</b>	Pengetahuan mengenai pelaporan pajak melalui layanan <i>online</i> menggunakan <i>e-filing</i> , yaitu terkait bagaimana cara mengakses serta ketentuan dan tata cara pelaporan menggunakan <i>e-filing</i> (Tallaha, et al, 2014).	Mengetahui pelaporan secara <i>online</i>
		Mengoperasikan <i>e-filing</i>
		Data yang dibutuhkan dalam pelaporan
		Mengetahui tata cara pelaporan
<b>Harapan Kinerja (X2) (<i>Performance Expectancy</i>)</b>	Persepsi penggunaan teknologi edukasi dan administrasi pajak memberikan keuntungan dan kemudahan dalam kegiatan transaksi (diadaptasi dari Schaupp, et al, 2010).	Menyelesaikan tugas dengan cepat
		Meningkatkan produktivitas
		Pelaporan pajak secara teratur
<b>Harapan Usaha (X3) (<i>Effort Expectancy</i>)</b>	Didefinisikan sebagai ukuran kemudahan dari penggunaan teknologi edukasi dan administrasi pajak (Schaupp, et al, 2010).	Mudah belajar mengoperasikan
		Instruksi mudah diikuti
		Mudah digunakan
		Mudah untuk menjadi terampil
<b>Pengaruh Sosial (X4) (<i>Social Influence</i>)</b>	Faktor social yang mempengaruhi pengguna untuk mengadopsi penggunaan teknologi edukasi dan administrasi pajak (Schaupp, et al, 2010).	Menggunakan karena rekan menggunakan
		Disarankan untuk menggunakan
		Didukung untuk menggunakan
		Menggunakan berarti berani menghadapi era-digital
<b>Kondisi Fasilitas (X5) (<i>Facilitating Conditions</i>)</b>	Pengaruh dari eksternal yang memfasilitasi penggunaan teknologi edukasi dan administrasi pajak terhadap <i>user</i> (Schaupp, et al, 2010). Contohnya ICT, <i>smartphone</i> , atau barang pendukung digital <i>payment</i> lainnya.	Memiliki sumberdaya akses
		Terdapat arahan dan tutorial
		Tersedia tenaga khusus untuk membantu
<b><i>Behavioral Intention to Use e-Filing</i> (Y1)</b>	Adalah keinginan dari konsumen untuk menggunakan <i>e-filing</i> (Schaupp, et al, 2010)	Berencana menggunakan
		Tidak akan mengalami kesulitan
		Lebih sering menggunakan
		Menjadi pilihan utama

### 3.5.7. Model dan Hipotesis

Model penelitian kali ini merupakan pengembangan model dari model penelitian sebelumnya. Model yang digunakan adalah *The unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT) dari Vankatesh (2003) yang digambarkan seperti di bawah ini (Gambar 3.2).



Gambar 3. 2 Kerangka Penelitian

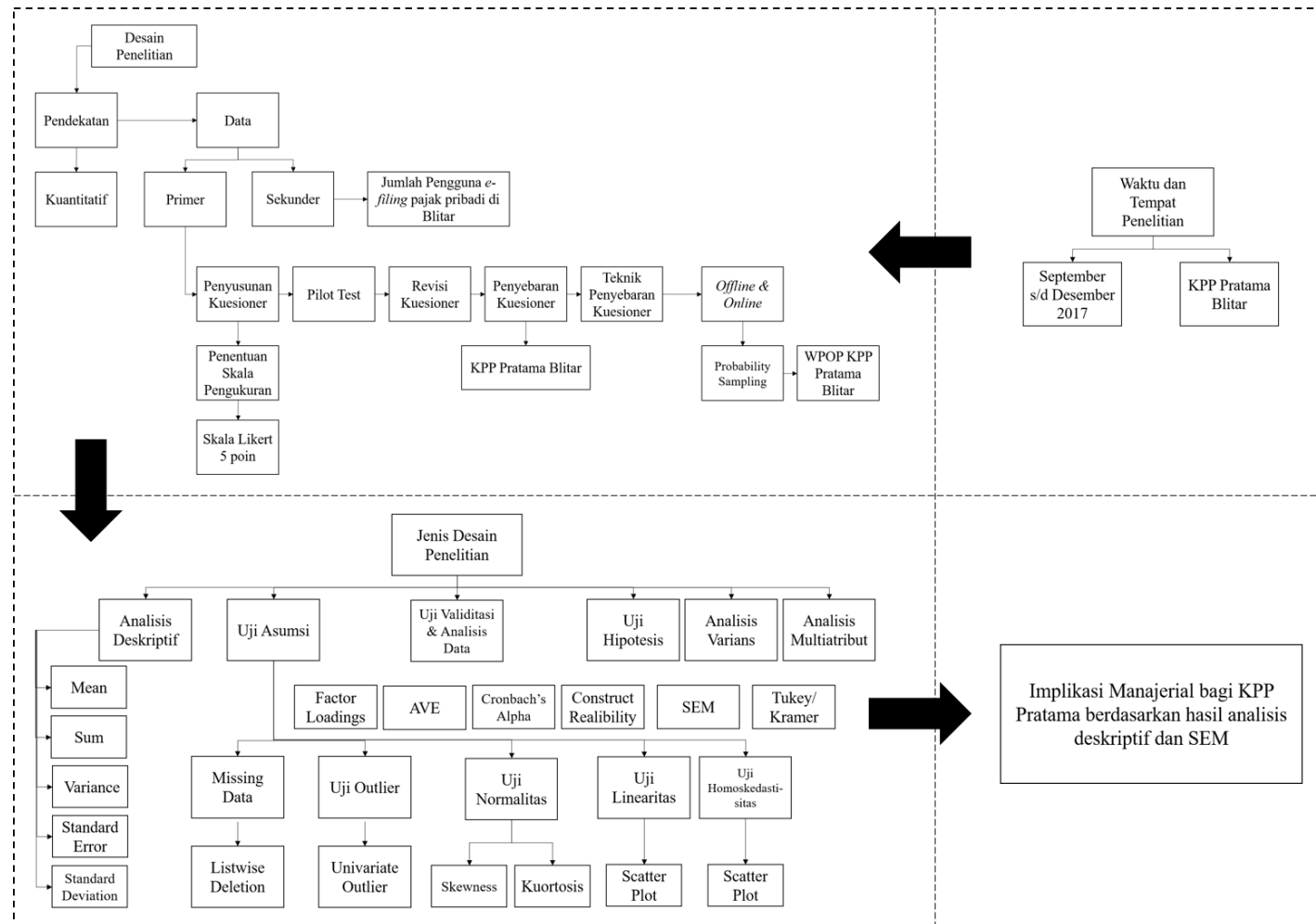
Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Rumusan masalah dalam penelitian disusun dalam bentuk kalimat pernyataan sehingga hipotesis merupakan dugaan sementara mengenai peran antar variabel dalam suatu penelitian yang nantinya akan dibuktikan kebenarannya melalui penelitian ini (Sugiyono, 2008). Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1. Pengetahuan *e-filing* pajak berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention To Use E-Filing* (Tallaha et al, 2014)

- H2. *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention To Use E-Filing* (Schaupp et al, 2010)
- H3. *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention To Use E-Filing* (Schaupp et al, 2010)
- H4. *Social Influence* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention To Use E-Filing* (Schaupp et al, 2010)
- H5. *Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention To Use E-Filing* (Schaupp et al, 2010)

### **3.6 Bagan Metode Penelitian**

Bagian ini menjelaskan secara ringkas mengenai alur metodologi penelitian. hal ini dimaksudkan agar metodologi penelitian lebih mudah dipahami seperti pada Gambar 3.3.



Gambar 3. 3 Bagan Metode Penelitian

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN DISKUSI**

Bab ini mempresentasikan hasil pengumpulan data penelitian, dilanjutkan dengan proses pengolahan data yang mengikuti alur analisis dengan menggunakan metode penelitian yang telah disebutkan pada bab III, Metodologi Penelitian.

#### **4.1. Data Hasil Penelitian**

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner dengan nilai Cronbach's alpha uji parameter sebesar 0,989 dengan nilai  $\alpha$  0,6. Sehingga kuesioner telah dianggap valid dan reliabel. Kuesioner disebarkan kepada responden secara offline dan online dengan teknik penyebaran kuesioner yaitu non-probability sampling, dilakukan pada tanggal 10 November hingga 14 Desember 2017 pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Blitar.

Responden diperoleh melalui berbagai cara, yaitu *offline* di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Blitar serta pengguna *e-filing* dari perusahaan swasta dan negeri. Sedangkan cara *online* dilakukan apabila responden yang jangkauannya jauh dari pusat kota meminta untuk mengisi lewat kuesioner *online*. Data yang terkumpul dari 2 metode ini akan disatukan kemudian diolah menggunakan metode yang telah ditentukan. Studi ini memperoleh respon sebanyak 224 responden, namun data yang dapat diolah sebanyak 213 responden.

##### **4.1.1. Data Screening**

Tujuan dari dilakukannya pemeriksaan data adalah untuk membuat hasil penelitian lebih akurat sehingga dapat memberikan hasil prediksi yang lebih baik. *Data Screening* terdiri dari 2 tahap, yaitu *missing value* dan *outlier*. Pengecekan ini dilakukan pada 224 data yang diterima oleh peneliti. Pada proses *screening* ini peneliti telah melakukan *sortir* kuesioner dan didapatkan data responden siap olah sebanyak 213 data.

##### **4.1.2. Missing Values**

Hasil pengecekan terhadap 213 data yang digunakan dalam penelitian ini, tidak didapatkan *missing value* di seluruh indikator penelitian. Seluruh respon

jawaban yang diberikan oleh responden telah dijawab dan tidak ada pertanyaan maupun pernyataan yang tidak diisi.

#### 4.1.3. Uji Outlier

Pada tahap pengecekan *outlier* pertama adalah menggunakan teknik *univariate* dengan *z-score*. Dari proses *screening* terhadap data, menghasilkan seluruh data berada pada nilai  $\pm 4$ . Hal ini seluruh data dapat digunakan.

#### 4.1.4. Data dan Analisis Demografi

Tujuan utama dari analisis deskriptif yaitu mengetahui gambaran profil responden beserta demografi responden pada data keseluruhan (Tabel 4.1). Data demografi pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna *e-filing* dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada laki-laki yaitu sebesar 58,69 persen. Sebaran usia responden berada pada usia produktif yaitu usia 15 hingga 64 tahun dengan mayoritas memiliki status pernikahan belum menikah. Selanjutnya dari segi pendapatan, mayoritas responden memiliki penghasilan di bawah 5 juta atau kurang dari 60 juta tiap tahunnya. Pendidikan terakhir responden sebesar 50,70 persen adalah sarjana, hal ini menunjukkan bahwa responden merupakan masyarakat terpelajar. Untuk jenis pekerjaan, responden di dominasi oleh pegawai negeri dan pegawai swasta, dikarenakan peraturan yang telah ditetapkan adalah untuk pegawai negeri dan swasta wajib melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Pengetahuan terkait *e-filing*, sebagian besar diketahui melalui penjelasan dari petugas pajak, meskipun demikian masih terdapat setengah responden yang belum mendapatkan sosialisasi terkait *e-filing* dari KPP Pratama Blitar. Untuk mengakses *e-filing* responden lebih banyak menggunakan media seperti komputer dan laptop, serta terdapat setengah responden yang melakukan pelaporan *e-filing* dengan bantuan orang lain.

Tabel 4. 1 Demografi Responden

Demografi	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	125	58,69
Laki-Laki	88	41,31
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

Tabel 4. 1 Demografi Responden (Lanjutan)

Demografi	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Usia</b>		
15-24	66	30,99
25-34	20	9,39
35-44	26	12,21
45-54	70	32,86
55-64	31	14,55
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>
<b>Status Pernikahan</b>		
Belum Menikah	139	65,26
Sudah Menikah	69	32,39
Janda/Duda	5	2,35
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>
<b>Pendapatan</b>		
<5.000.000	121	56,81
5.000.000 – 10.000.000	89	41,78
10.000.001-15.000.000	3	1,41
>15.000.000	0	0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SMA/ sederajat	31	14,55
Diploma	51	23,94
Sarjana	108	50,70
Pascasarjana	23	10,81
Doktor	0	0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Pekerjaan</b>		
PNS	122	57,28
TNI/POLRI	2	0,94
Pegawai Swasta	60	28,17
Wiraswasta	9	4,23
Lainnya	20	9,38
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>
<b>Darimana mengetahui e-filing</b>		
Petugas Pajak	87	40,85
Website DJP	38	17,84
Teman & Kerabat	56	26,29
Biro Jasa	3	1,41
Lainnya	29	13,61
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>
<b>Pernah mendapat sosialisasi dari KPP Pratama Blitar</b>		
Sudah	117	54,93
Belum	96	45,07
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>
<b>Media yang digunakan untuk mengakses e-filing</b>		
Komputer	85	39,91
Laptop	75	35,21
Smartphone	50	23,47
Lainnya	3	1,41
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>
<b>Bagaimana melakukan pelaporan melalui e-filing</b>		
Secara Pribadi	107	50,23
Dengan bantuan orang lain	106	49,77
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

#### 4.1.5. Data dan Analisis Usage

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui informasi mengenai bagaimana responden dalam menggunakan *e-filing* (Tabel 4.2). Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden telah melakukan *e-filing* sebanyak 3 dan 4 kali. Waktu yang dibutuhkan untuk mengakses *e-filing* berkisar pada 1 hingga 40 menit. Bagian tersusah yang dirasakan lebih banyak ke server yang seringkali bermasalah. Untuk melakukan rekomendasi penggunaan *e-filing*, sebagian besar responden berminat untuk merekomendasikan kepada orang di sekitarnya dan mayoritas responden menyatakan bahwa pelaporan pajak secara berkelanjutan merupakan suatu yang biasa saja.

Tabel 4. 2 *Usage* Responden

<i>Usage</i>	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Berapa kali melakukan e-filing</b>		
1	8	3,76
2	21	9,86
3	94	44,13
4	88	41,31
5	2	0,94
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>
<b>Durasi akses e-filing</b>		
1-20 menit	98	46,01
21-40 menit	61	28,64
41-60 menit	27	12,68
> 60 menit	27	12,68
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>
<b>Bagian tersusah dalam mengakses e-filing</b>		
Verifikasi e-mail	28	13,15
Penghitungan jumlah pajak	53	24,88
Aktivasi e-fin	28	13,15
Server yang bermasalah	76	35,68
Lainnya	28	13,15
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>
<b>Merekomendasikan kepada orang di sekitar saya</b>		
Ya	162	76,06
Tidak	51	23,94
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>
<b>Yang dirasakan ketika harus melaporkan pajak secara berkelanjutan</b>		
Mudah	68	31,92
Biasa saja	122	57,28
Susah	23	10,80
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>



## **4.2. Model Pengukuran**

Tahapan ini perlu dilakukan sebelum melanjutkan pada model struktural penelitian. Tujuannya adalah untuk menilai kelayakan model melalui beberapa indikator pengukuran yang ada pada penelitian.

### **4.2.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas, 5 variabel eksogen (*tax e-filing knowledge*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *sosial influence*, dan *facilitating condition*) dan 1 variabel endogen (*behavioral intention to use e-filing*) telah menunjukkan hasil *convergent validity* yang baik, dimana keseluruhan nilai dari *factor loading*, AVE, *cornbach's alpha* dan *construct reliability* (CR) telah berada di atas nilai minimum yang ditentukan. Sehingga dapat dinyatakan bahwa model pengukuran telah layak dan dapat dilanjutkan pada tahap selanjutnya (Tabel 4.3).

Tabel 4. 3 Pengukuran Model Penelitian

Variabel		Indikator	Mean	Standard Deviation	Factor Loading	Average Variance Extracted	Cronbach's Alpha	CR
Tax e-filing Knowledge								
TK1	Mengetahui pelaporan secara online		3,57	1,10	0,787	0,777	0,932	0,933
TK2	Mengoperasikan e-filing		3,32	1,18	0,938			
TK3	Data yang dibutuhkan dalam pelaporan		3,43	1,17	0,927			
TK4	Mengetahui tata cara pelaporan		3,48	1,11	0,865			
Performance Expectancy								
PE1	Menyelesaikan tugas dengan cepat		3,63	1,15	0,929	0,836	0,938	0,938
PE2	Meningkatkan produktivitas		3,53	1,18	0,923			
PE3	Pelaporan pajak secara teratur		3,63	1,12	0,89			
Effort Expectancy								
EE1	Mudah belajar mengoperasikan		3,48	1,14	0,899	0,762	0,927	0,927
EE2	Instruksi mudah diikuti		3,48	1,10	0,844			
EE3	Mudah digunakan		3,54	1,05	0,87			
EE4	Mudah untuk menjadi terampil		3,48	1,05	0,877			
Social Influence								
SI1	Menggunakan karena rekan menggunakan		3,34	1,11	0,839	0,778	0,932	0,933
SI2	Disarankan untuk menggunakan		3,39	1,14	0,917			
SI3	Didukung untuk menggunakan		3,40	1,08	0,953			
SI4	Menggunakan berarti berani menghadapi era-digital		3,64	1,09	0,811			
Facilitating Condition								
FC1	Memiliki sumberdaya akses		3,74	1,09	0,795	0,641	0,830	0,841
FC2	Terdapat arahan dan tutorial		3,50	1,04	0,908			
FC3	Tersedia tenaga khusus untuk membantu		3,36	1,16	0,683			
Behavioral Intention								
BI1	Berencana menggunakan		3,65	1,06	0,791	0,661	0,943	0,886
BI2	Tidak akan mengalami kesulitan		3,52	1,08	0,772			
BI3	Lebih sering menggunakan		3,55	1,12	0,873			
BI4	Menjadi pilihan utama		3,54	1,21	0,812			

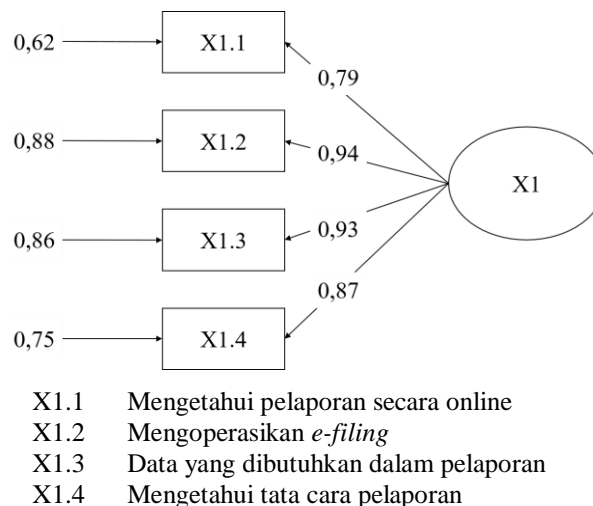
Catatan: *Average Variance Extracted* = Jumlah nilai akar pangkat dari *factor loading* : Jumlah indikator variabel

#### 4.2.2. Hubungan Variabel Laten dan Variabel Indikatornya

Berikut merupakan analisis hubungan variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap masing-masing variabel indikatornya. Analisis dilakukan terhadap variabel serta variabel indikator yang memenuhi nilai minimum dari *factor loading* pada uji validitas dan reliabilitas menggunakan validitas konvergen.

##### 1. Hubungan Variabel Laten *Tax e-filing Knowledge* (X1) dan Variabel Indiaktornya

Berdasarkan model struktural, didapatkan hasil *factor loading* pada konstruk *tax e-filing knowledge* yang terdiri 4 variabel indikator. Nilai *factor loading* tertinggi diraih oleh indikator X1.2 yang menyatakan bahwa responden mengetahui cara mengoperasikan *e-filing*, dengan nilai *factor loading* sebesar 0,94. Nilai ini menunjukkan bahwa indikator X1.2 memiliki kontribusi paling besar pada konstruk *tax e-filing knowledge*. Indikator ini mengacu pada pengetahuan WPOP terkait pengoperasian layanan pelaporan pajak online atau *e-filing*. Berikut merupakan niali *factor loading* dari variabel indikator pada konstruk *tax e-filing knowledge* (Gambar 4.1).

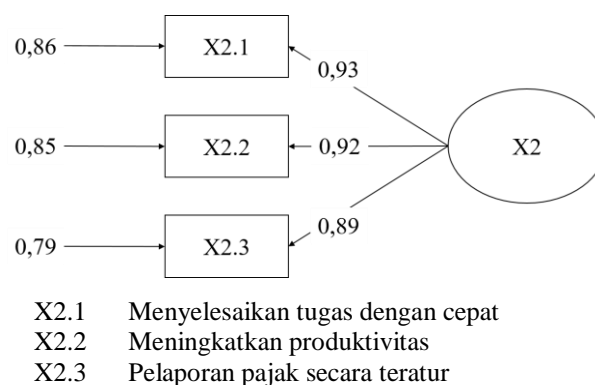


Gambar 4. 1 Konstruk *Tax e-filing Knowledge*

##### 2. Hubungan Variabel Laten *Performane Expectancy* (X2) dan Variabel Indiaktornya

Analisis selanjutnya adalah nilai ketiga *factor loading* pada konstruk *performance expectancy*. Nilai *factor loading* tertinggi diraih oleh X2.1, yaitu

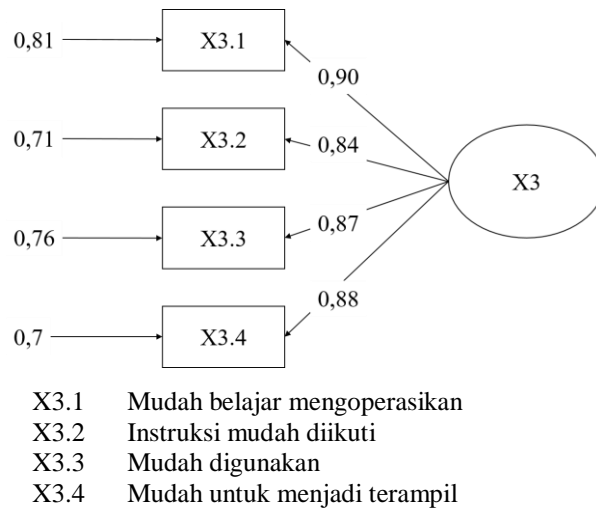
pernyataan mengenai penggunaan *e-filing* membuat pelapor pajak dapat menyelesaikan tugasnya dengan cepat, dengan nilai *factor loading* sebesar 0,93. Hal ini menunjukkan bahwa X2.1 memiliki kontribusi yang besar terhadap konstruk *performance expectancy*. Indikator ini mengacu pada dayaguna layanan *e-filing* sebagai penunjang pelapor pajak untuk menyelesaikan kewajiban pelaporan pajaknya dengan cepat. Kemampuan *e-filing* untuk membuat pelporan pajak menjadi lebih cepat paling mempresentasikan variabel *performance expectancy*. Berikut merupakan nilai *factor loadings* dari masing-masing variabel indikator pada konstruk *performance expectancy* (Gambar 4.2).



Gambar 4. 2 Konstruk *Performance Expectancy*

### 3. Hubungan Variabel Laten *Effort Expectancy* (X3) dan Variabel Indiaktornya

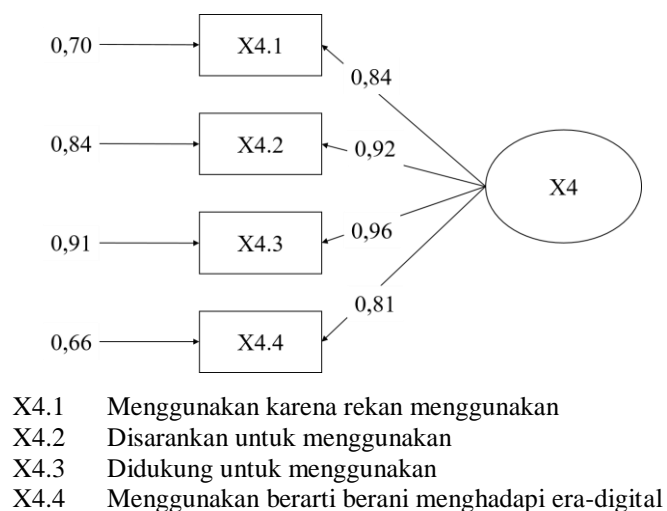
Berikutnya adalah analisis terhadap konstruk *effort expectancy* yang terdiri dari 4 variabel indikator. Indikator dengan nilai *factor loading* tertinggi diraih oleh X3.1, yaitu pernyataan mengenai mudah untuk belajar mengoperasikan *e-filing*, dengan nilai *factor loading* sebesar 0,90. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator X3.1 memiliki kontribusi besar terhadap variabel *effort expectancy*. Indikator X3.1 mengacu pada rasa mudah untuk belajar melakukan pelaporan pajak dengan *e-filing*. Persepsi terhadap kemudahan dalam mempelajari proses akses *e-filing* paling mempresentasikan variabel *effort expectancy*. Berikut merupakan nilai *factor loading* dari masing-masing variabel indikator pada konstruk keamanan transaksi (Gambar 4.3).



Gambar 4. 3 Konstruk *Effort Expectancy*

#### 4. Hubungan Variabel Laten *Social Influence* (X4) dan Variabel Indiaktornya

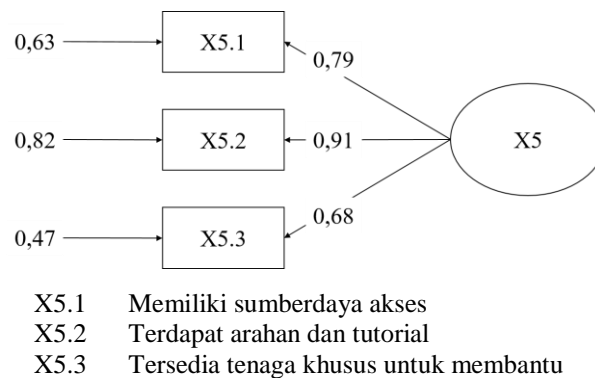
Berdasarkan hasil model struktural, didapatkan hasil dari keempat nilai *factor loading* pada konstruk *social influence*. Nilai *factor loading* tertinggi diraih oleh indikator X4.3, yang menyatakan mengenai dukungan dari orang sekitar kepada WPOP untuk menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajak, dengan nilai *factor loading* sebesar 0,96. Sehingga indikator X4.3 merupakan indikator yang paling berkontribusi terhadap variabel *social influence*. Indikator ini mengacu pada dukungan dari orang sekitar WPOP untuk melakukan pelaporan pajak menggunakan *e-filing*. Berikut merupakan nilai *factor loading* dari masing-masing variabel indikator pada konstruk *social influence* (Gambar 4.4).



Gambar 4. 4 Konstruk *Social Influence*

## 5. Hubungan Variabel Laten *Facilitating Condition* (X5) dan Variabel Indiaktornya

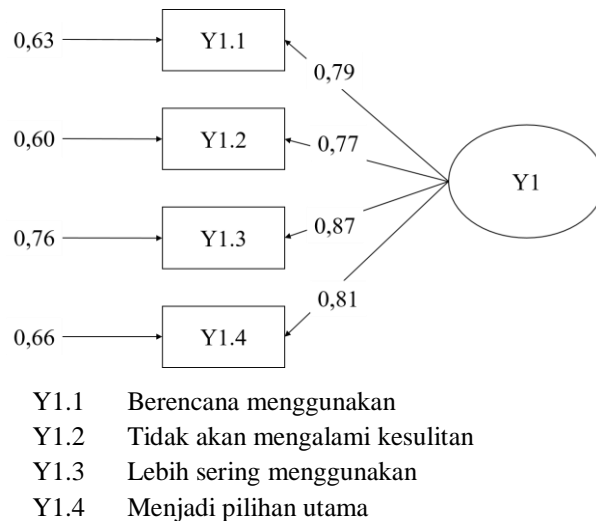
Analisis selanjutnya adalah analisis *factor loading* pada konstruk *facilitating condition* yang terdiri 3 variabel indikator. Nilai *factor loading* tertinggi diraih oleh X5.2 yaitu sebesar 0,91, yang menyatakan bahwa terdapat arahan dan tutorial di dalam mengakses *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa indikator X5.2 merupakan indikator yang berkontribusi besar terhadap variabel *facilitating condition*. Indikator ini mengacu pada adanya arahan dan tutorial untuk penggunaan layanan yang merupakan petunjuk dalam mengakses *e-filing*. Berikut merupakan nilai *factor loading* dari masing-masing variabel indikator pada konstruk *facilitating condition* (Gambar 4.5).



Gambar 4. 5 Konstruk *Facilitating Condition*

## 6. Hubungan Variabel Laten *Behavioral Intention* (Y1) dan Variabel Indiaktornya

Berikutnya adalah analisis terhadap konstruk *behavioral intention* yang terdiri dari 4 variabel indikator. Indikator dengan nilai *factor loading* tertinggi diraih oleh Y1.3 dengan nilai sebesar 0,87, yaitu pernyataan tentang WPOP akan lebih sering menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya. indikator Y1.3 merupakan indikator yang berkontribusi paling besar terhadap pembentukan variabel *behavioral intention*. Indikator ini mengacu pada akan meningkatnya intensitas penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak selanjutnya. Berikut merupakan indikator *factor loading* dari masing-masing variabel indikator pada konstruk *behavioral intention* (Gambar 4.6).



Gambar 4. 6 Konstruk Behavioral Intention

#### 4.2.3. Variabel Komposit

Setelah konstruk diuji validitas dan reliabilitasnya, maka dibentuk variabel komposit. Variabel komposit berguna untuk proses pengolahan data pada tahap selanjutnya. Berikut adalah variabel komposit yang digunakan dalam penelitian ini (Tabel 4.4).

Tabel 4. 4 Variabel Komposit

	Jumlah Item	Sum	Mean	Std. Error	Std. Deviation	Variance	Skewness	Kurtosis
<b>TK</b>	4	735,00	3,4507	0,07	1,03956	1,081	-,700	-,019
<b>PE</b>	3	766,00	3,5962	0,07	1,08242	1,172	-,717	,033
<b>EE</b>	4	745,00	3,4977	0,06	,98215	,965	-,733	,392
<b>SI</b>	4	733,75	3,4448	0,07	1,00714	1,014	-,680	,030
<b>FC</b>	3	753,00	3,5352	0,06	,94749	,898	-,923	,740
<b>BI</b>	4	759,25	3,5646	0,07	1,03346	1,068	-,784	,264

#### 4.2.4. Deskriptif Variabel Komposit

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif terhadap variabel komposit, berikut adalah analisis masing-masing komponen dalam uji statistik deskriptif.

##### a) Sum

*Sum* adalah jumlah data yang digunakan dalam penelitian. Berdasarkan hasil data yang didapat, berada pada kisaran 733 hingga 766. Nilai *sum* tertinggi dimiliki oleh variabel komposit *Performance Expectancy* dengan nilai *sum* 766, sedangkan nilai *sum* terendah dimiliki oleh variabel komposit *Tax e-filing Knowledge* yaitu 733,75.

#### **b) Mean**

Nilai *mean* tertinggi dimiliki oleh variabel komposit *Performance Expectancy* dengan nilai *mean* 3,60. Angka tersebut menunjukkan bahwa rata-rata respon dari responden pada variabel *Performance Expectancy* cenderung mendekati skala 4 atau setuju. Sedangkan nilai *mean* terendah dimiliki oleh variabel komposit *Social Influence* dengan nilai *mean* 3,44. Angka tersebut menunjukkan rata-rata respon dari responden pada variabel *Social Influence* cenderung mendekati skala 3 atau netral. Untuk variabel *Tax e-Filing Knowledge* memiliki nilai *mean* 3,45. Angka tersebut menunjukkan rata-rata respon dari responden pada variabel *Tax e-Filing Knowledge* cenderung mendekati skala 3 atau netral. Selanjutnya pada variabel *Effort Expectancy* memiliki nilai *mean* 3,50. Angka tersebut menunjukkan rata-rata respon dari responden pada variabel *Effort Expectancy* cenderung mendekati skala 3 atau netral. Pada variabel *Facilitating Condition* memiliki nilai *mean* 3,54. Angka tersebut menunjukkan rata-rata respon dari responden pada variabel *Facilitating Condition* cenderung mendekati skala 4 atau setuju. Dan untuk variabel *Behavioral Intention* memiliki nilai *mean* 3,56. Angka tersebut menunjukkan rata-rata respon dari responden pada variabel *Behavioral Intention* cenderung mendekati skala 4 atau setuju.

#### **c) Standard Error**

*Standard error* menjelaskan seberapa akurat sampel dalam mewakili populasinya. Dari hasil yang didapat, nilai *standard error* terbesar dimiliki oleh variabel *Performance Expectancy* dengan nilai 0,74. Sedangkan nilai *standard error* terkecil dimiliki oleh variabel komposit *Facilitating Condition* dengan nilai 0,65. Namun nilai *standard error* dari keseluruhan variabel komposit sangat kecil, yaitu dibawah 1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh sampel dapat mewakili keseluruhan populasi secara akurat.

#### **d) Standard Deviation**

*Standard deviation* merupakan indikator seberapa heterogen data sampel yang didapat. Dari hasil yang didapat, nilai *standard deviation* terbesar dimiliki oleh variabel komposit *Performance Expectancy* dengan nilai 1,08. Sedangkan nilai *standard deviation* terkecil dimiliki oleh variabel komposit *Facilitating Condition* dengan nilai 0,95. Meskipun terdapat empat variabel memiliki nilai *standard*



*deviation* lebih dari 1, namun nilai tersebut cenderung masih dapat ditolerir karena berada pada *range* nilai 1 hingga 1,1. Sehingga dapat dinyatakan bahwa keseluruhan sampel tidak terdapat variasi data yang terlalu besar.

**e) *Variance***

*Variance* merupakan indikator penduga bias dari sampel yang didapat dalam penelitian. Nilai *variance* terbesar dimiliki oleh variabel komposit *Performance Expectancy* dengan nilai 1,17. Sedangkan nilai *variance* terkecil dimiliki oleh variabel komposit *Facilitating Condition* dengan nilai 0,90. Meskipun terdapat empat variabel yang memiliki nilai *variance* diatas 1, namun nilai tersebut cenderung dapat ditolerir karena berada pada *range* nilai 1 hingga 1,2. Sehingga dapat dinyatakan bahwa keseluruhan sampel tidak terdapat variasi data yang terlalu besar.

**f) *Skewness***

*Skewness* merupakan nilai statistik yang menunjukkan kemiringan data. Data dinyatakan terdistribusi normal ketika nilai *skewness* berada pada rentang nilai -2 hingga 2. Dari hasil yang didapatkan, nilai *skewness* pada keseluruhan variabel komposit adalah negatif. Nilai *skewness* terbesar dimiliki oleh variabel komposit *Facilitating Condition* sebesar -0,92, sedangkan nilai *skewness* terkecil dimiliki oleh variabel komposit *Social Influence* sebesar -0,68. Karena keseluruhan nilai *skewness* pada kesembilan variabel masih berada pada rentang nilai -2 hingga 2, maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal.

**g) *Kurtosis***

*Kurtosis* merupakan nilai yang menunjukkan keruncingan atau ketinggian kurva data. Nilai *kurtosis* terbesar dimiliki oleh variabel komposit *Facilitating Condition* sebesar 0,74, sedangkan nilai *kurtosis* terkecil dimiliki oleh variabel komposit *Tax e-Filing Knowledge* sebesar -0,19. Karena keseluruhan nilai *kurtosis* pada keenam variabel memiliki nilai lebih kecil dari 3, sehingga kurva data terbentuk *platykurtic*. Sehingga dapat dinyatakan bahwa data terdistribusi agak merata, dimana puncaknya termasuk rendah. Hal tersebut menunjukkan tidak adanya frekuensi pada suatu kelas yang sangat ekstrim bila dibandingkan dengan frekuensi pada kelas lainnya.

#### 4.2.5. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai *skewness* (kemiringan), *kurtosis* (keruncingan), juga menggunakan grafik Q-Q plots. Syarat dari data yang terdistribusi normal adalah apabila nilai *skewness* berada dalam rentang nilai -2 hingga 2, sedangkan nilai *kurtosis* tidak lebih dari 5 (Kendall & Stuart, 1969). Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik karena data yang digunakan dalam penelitian ini besar, maka uji normalitas selanjutnya menggunakan Q-Q plots. Hasil menunjukkan bahwa persebaran data masih berada di sekitar garis normal sehingga dapat dinyatakan bahwa data tersebut terdistribusi normal.

#### 4.2.6. Uji Linearitas

Scatter plot digunakan untuk mengetahui linearitas dalam penelitian ini. Hasil dari analisis mengindikasikan bahwa hubungan antar variabel penelitian bersifat linear. Terbukti dengan persebaran yang ada pada scatter plot tidak membentuk pola (Lampiran 8).

#### 4.2.7. Uji Multikolinier

Uji multikolinearitas dilakukan dengan bantuan *software* SPSS 22. Uji ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan pengaruh antar variabel independen yang dapat mempengaruhi hubungan variabel independen dengan variabel dependen. Data dapat dikatakan lolos uji ini apabila nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) berada pada angka di bawah 10 (Tabel 4.5).

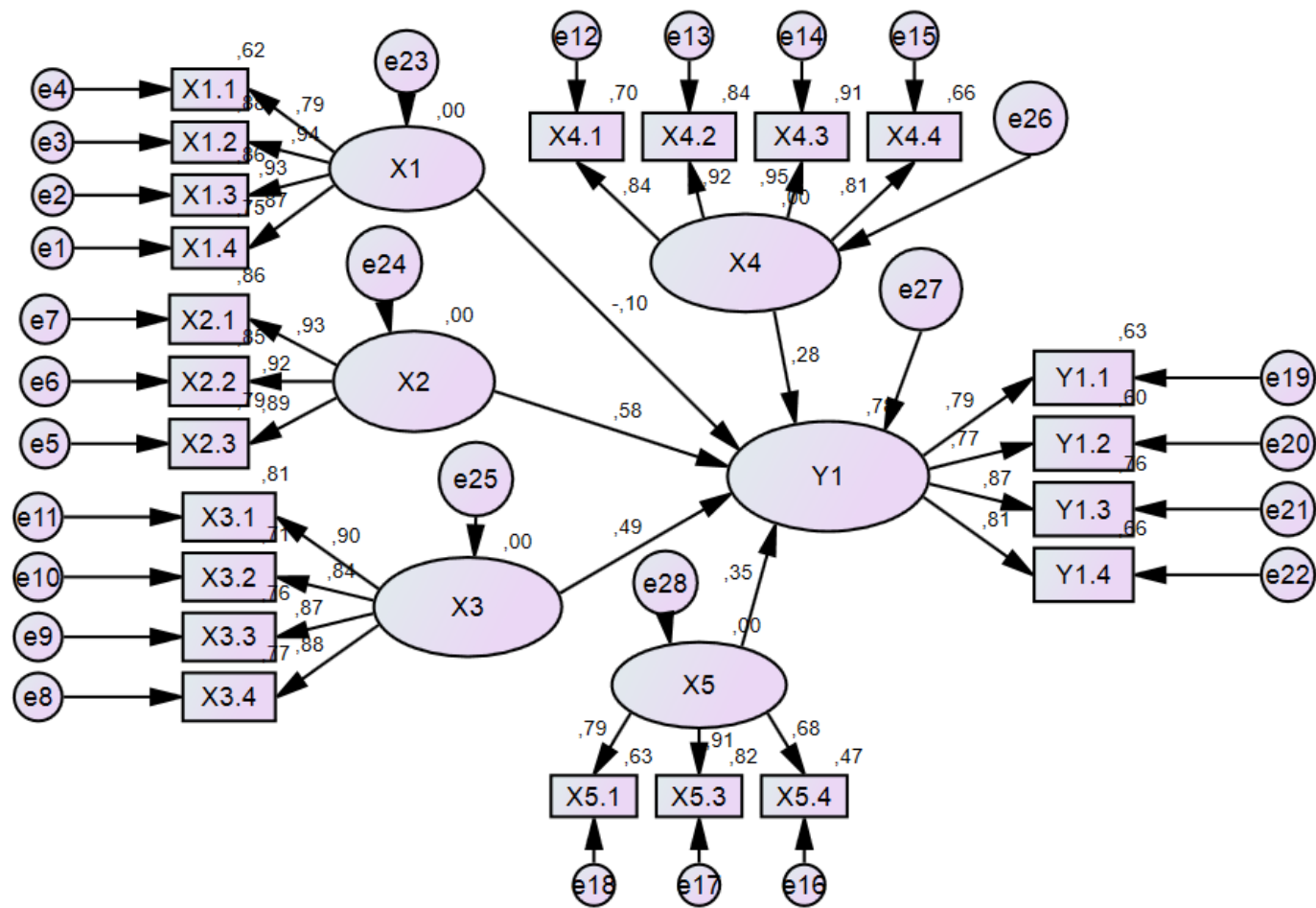
Tabel 4. 5 Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,037	,114		-,321	,748		
	TK	-,027	,049	-,027	-,555	,579	,312	3,201
	PE	,335	,051	,351	6,541	,000	,264	3,792
	EE	,280	,058	,266	4,819	,000	,250	4,001
	SI	,185	,057	,181	3,282	,001	,251	3,991
	FC	,247	,061	,226	4,052	,000	,243	4,112
a. Dependent Variable: BI								

Dilihat dari hasil uji pada tabel 4.6 bahwa nilai VIF dari ke 5 faktor tersebut bernilai di bawah 10. Hal ini menunjukkan tidak terjadinya multikolinearitas pada data penelitian ini.

#### **4.3. Model Struktural**

Pada bab ini akan dibahas tentang analisis SEM dengan menggunakan Amos 23. Analisis ini dilakukan untuk melihat signifikansi dan hubungan pengaruh *structural* yang sesuai dengan hipotesis. Uji model fit dilakukan sebelum analisis SEM untuk mengetahui kelayakan pada model penelitian. Hasil uji fit ditampilkan pada gambar 4.7 serta tabel 4.6.



Gambar 4. 7 Model Struktural

Tabel 4. 6 Nilai *Goodness-of-Fit* Model Struktural

No	Goodness of Fit Measure	Cut-off Value	Nilai	Keterangan
<b>Absolute Fit Indices</b>				
1	Chi square	< 106,395	1632,059	Fit
2	GFI	≥ 0,70	0,568	Tidak Fit
3	RMR	≤ 0,10	0,678	Tidak Fit
4	RMSEA	< 0,10	0,182	Tidak Fit
<b>Incremental Fit Indices</b>				
5	NFI	≥ 0,70	0,718	Fit
6	AGFI	≥ 0,70	0,465	Tidak Fit
7	CFI	≥ 0,70	0,743	Fit
8	IFI	≥ 0,70	0,745	Fit
<b>Parsimony Fit Indices</b>				
9	PNFI	0,60-0,90	0,634	Fit
10	PGFI	0,50-1,00	0,458	Tidak Fit

Berdasarkan nilai-nilai yang telah didapatkan, keseluruhan model struktural dapat dinyatakan fit. Dalam pengolahan SEM, semua model tidak diharuskan untuk memenuhi seluruh indeks model fit. Menurut Ferdinand (2002), sebuah model dikatakan fit jika memenuhi minimal 3 indeks dari keseluruhan indeks yang digunakan. Setelah model penelitian dianggap layak, maka dilakukan uji hipotesis dengan melihat *p-value* dari hubungan struktural tersebut. Nilai *standardize coefficient* ( $\beta$ ) positif menunjukkan hubungan positif antar kedua variabel. Informasi lain yang dapat diperoleh adalah *squared multiple correlation* ( $R^2$ ) berfungsi untuk mengukur seberapa prediktif variabel terhadap model penelitian. Uji signifikansi pengaruh dilakukan dengan melihat *p-value* antar variabel. Apabila *p-value* lebih kecil daripada 0,05, maka hubungan kedua variabel adalah signifikan.

#### 4.4. Pengujian Hipotesis

Berikut adalah pengujian hipotesis yang akan dibahas berdasarkan hasil analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Tanda panah (→) menunjukkan arah pengaruh antara variabel satu ke variabel lainnya.

Tabel 4. 7 Pengujian Hipotesis

Hipotesis	X		Y	Estimate	P	Hasil	Keterangan
H1	Tax e-filing Knowledge	→	Behavioral Intention	-0,066	0,209	Tidak Signifikan	Hipotesis Ditolak
H2	Performance Expectancy	→	Behavioral Intention	0,188	***	Signifikan	Hipotesis Diterima
H3	Effort Expectancy	→	Behavioral Intention	0,362	***	Sangat Signifikan	Hipotesis Diterima

Tabel 4.7 Pengujian Hipotesis (Lanjutan)

Hipotesis	X		Y	Estimate	P	Hasil	Keterangan
H4	Social Influence	→	Behavioral Intention	0,328	0,001	Sangat Signifikan	Hipotesis Diterima
H5	Facilitating Condition	→	Behavioral Intention	0,278	***	Sangat Signifikan	Hipotesis Diterima

(\*\*\*) = <0,000

Berdasarkan hasil uji hipotesis, *tax e-filing knowledge* tidak memiliki hubungan terhadap *behavioral intention*, dengan tingkat signifikan pada *p-value* 0,05 ( $\beta = -0,066$  dan  $p > 0,005$ ), sehingga tidak mendukung H1. Sedangkan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* memiliki hubungan positif dan signifikan pada *p-value* 0,05 terhadap *behavioral intention* ( $\beta = 0,188$   $p < 0,005$ ;  $\beta = 0,362$   $p < 0,005$ ;  $\beta = 0,328$   $p < 0,005$ ;  $\beta = 0,278$   $p < 0,005$ ), sehingga mendukung H2, H3, H4, H5.

#### 4.4.1 Hipotesis 1 (*Tax e-Filing Knowledge* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan *e-filing*)

Berdasarkan hasil analisis SEM, *Tax e-Filing Knowledge* menghasilkan *p-value* sebesar 0,209 terhadap *Behavioral Intention*. *P-value* yang dihasilkan melebihi batas signifikansi 0,05 yang digunakan dalam penelitian ini. Maka hipotesis 1 ditolak, yang memiliki arti bahwa *Tax e-Filing Knowledge* yang dimiliki oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) berpengaruh positif dengan *Behavioral Intention* dalam menggunakan *e-filing*, tidak terbukti secara statistik.

Hasil temuan ini berbeda dengan Tallaha et.al. (2014) yang menyatakan bahwa *Tax e-Filing Knowledge* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *e-filing*. Penelitian Tallaha et.al. (2014) dilakukan dengan melibatkan responden dari Malaysia. Melihat latar belakang yang berbeda sangat mungkin sekali adanya karakter yang berbeda dari *unit analysis* tersebut. Malaysia merupakan sebuah negara di Asia Tenggara yang telah mendapatkan pengetahuan terkait pelaporan pajak secara *online* lebih dulu dan masyarakatnya memiliki tingkat kecakapan teknologi yang tinggi. Berbeda dengan responden yang ada di Blitar yang baru saja mendapatkan pengetahuan *e-filing* serta kecakapan dalam menggunakan teknologi yang masih rendah dibanding di Malaysia.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa meskipun beberapa orang memiliki pengetahuan *e-filing* pajak terkait *e-filing*, hal ini dianggap tidak memiliki hubungan positif terhadap *Behavioral Intention* dari WPOP dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Hardiningsih (2011) yang menyatakan bahwa pengetahuan *e-filing* pajak tidak selalu dapat mempengaruhi Wajib Pajak (WP) untuk melaporkan dan membayarkan. Kurangnya sosialisasi atau edukasi di kalangan WPOP dapat menyebabkan pengaruh buruk terhadap kepatuhan WPOP. WPOP menjadi tidak mengetahui peraturan pajak yang semestinya dipenuhi. Hasil temuan studi ini menegaskan perlunya tugas tambahan petugas pajak atau Dirjen Pajak untuk lebih meningkatkan dan menggali lagi dengan pengajaran, pelatihan atau penjelasan-penjelasan tentang pengetahuan peraturan pajak kepada WP agar mereka lebih mengetahui secara mendalam tentang pengetahuan peraturan.

#### **4.4.2. Hipotesis 2 (*Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan *e-filing*)**

Berdasarkan hasil analisis SEM, ditemukan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* secara sangat signifikan ( $p < 0.001$ ). Sehingga, hipotesis 2 diterima. Penelitian ini menemukan, bahwa WPOP sangat berharap bahwa layanan *e-filing* dapat membantu dan mempermudah mereka dalam melakukan pelaporan pajak. Hasil ini sejalan dengan hasil yang ditunjukkan oleh Tallaha et.al. (2014) & Schaupp et.al. (2009) yaitu niat pembayar pajak untuk menggunakan *e-filing* dapat dipicu oleh adanya persepsi dan harapan mereka tentang kegunaannya. *E-filing* diharapkan dapat membantu pembayar pajak tidak hanya dalam hal aplikasi pengarsipan pajak, namun juga berkaitan dengan penyelesaian pembayaran pajak melalui internet.

Selanjutnya, tentu hal ini merupakan isyarat dari apa yang dirasakan pembayar pajak dari adanya layanan *e-filing* tersebut. *E-filing* perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang dapat mempermudah WP untuk melaporkan pajaknya (Pujiani, 2012). Sehingga, layanan *e-filing* perlu dijaga performanya sesuai tujuan yang telah dirincikan. Hal ini merupakan tugas dari Dirjen Pajak untuk dapat mengelola layanan *e-filing* dengan baik. Selain itu, dengan adanya layanan elektronik dapat mengurangi waktu untuk

pelaporan pajak, dalam hal ini tidak harus datang ke kantor pajak untuk melaporkan pajaknya. Seperti yang dikatakan oleh Novita & Zahroh (2014) melalui hasil penelitiannya, aplikasi sistem elektronik perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan tingkat kepatuhan pajak. Mengingat kesadaran dan kepatuhan WP khususnya perorangan merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka strategi peningkatan penerimaan pajak kepatuhan WPOP melalui layanan elektronik perlu untuk selalu ditingkatkan.

#### **4.4.3. Hipotesis 3 (*Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan *e-filing*)**

Berdasarkan hasil analisis SEM antara konstruk *Effort Expectancy* terhadap konstruk *Behavioral Intention* menunjukkan hasil yang sangat signifikan. Sehingga, hipotesis 3 diterima. Hasil pada penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Tallaha et.al. (2014) & Schaupp et.al. (2009) yang menunjukkan bahwa *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap minat dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dari layanan memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan niat WPOP untuk menggunakan sebuah sistem. Ketika WPOP telah merasa yakin dengan kedapatannya untuk mempelajari layanan tersebut, maka mereka akan muncul niat untuk menggunakan layanan tersebut.

Penelitian ini menunjukkan bahwa perasaan percaya diri terhadap penggunaan layanan *e-filing* ini perlu dikelola dengan baik. Alwadhi & Morris (2009) dalam penelitiannya juga menunjukkan bahwa *Effort Expectancy* dapat timbul apabila ada dukungan yang diberikan. Oleh karena itu, jelas bahwa layanan *e-filing* harus mudah dan mudah digunakan untuk memungkinkan semua pengguna mendapatkan keuntungan dari layanan tersebut. Mengingat pengguna *e-filing* adalah pada rentang umur 15-64, maka sebaiknya *e-filing* disesuaikan dengan kecakapan teknologi WPOP.

Untuk meningkatkan persepsi kemudahan dari WPOP dapat dilakukan melalui beberapa hal. Misalnya dengan adanya penyuluhan maupun pelatihan khusus untuk pengoperasian layanan *e-filing*. Dirjen Pajak perlu memperhatikan adanya strategi ini untuk dapat meningkatkan pengguna lain dari *e-filing*. Schaupp et.al. (2010) juga mengatakan bahwa kemudahan dari layanan elektronik



merupakan *first impression* atau kesan pertama yang dimiliki oleh layanan tersebut. Dengan adanya kesan pertama yang baik maka akan menurunkan keengganan untuk menggunakan layanan tersebut.

#### **4.4.4. Hipotesis 4 (*Social Influence* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan *e-filing*)**

Berdasarkan hasil analisis SEM antara konstruk *Social Influence* terhadap konstruk *Behavioral Intention* menunjukkan hasil *p-value* adalah 0,001. Nilai ini masih lebih rendah dari taraf signifikansi 0,005, sehingga hipotesis 4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *Social Influence* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan hasil dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tallaha et.al. (2014) & Schaupp et.al. (2009). Dengan adanya pengalaman pengguna atas layanan elektronik akan menentukan apakah akan ada pengaruh sosial terhadap layanan *e-filing*, karena pengalaman yang baik cenderung mendorong pengguna untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain (Alwadhi & Morris, 2009).

Pengalaman penggunaan dari orang lain akan berpengaruh terhadap calon pengguna lain. Seperti halnya pada penelitian ini yang menunjukkan bahwa adanya rekomendasi dari teman, kerabat, maupun keluarga dalam hal ini pada penggunaan *e-filing* dapat menimbulkan adanya minat dari pelapor pajak khususnya WPOP untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Jika diibaratkan, fenomena ini seperti adanya sebuah bola salju yang mana ketika ada beberapa orang yang merasakan kepuasan akan berpengaruh pada rekomendasinya terhadap layanan tersebut kepada orang lain dan akan menjadi semakin banyak penggunaannya seiring berjalannya waktu. Sehingga, strategi untuk mengelola pengalaman baik dan buruk dari pengguna khususnya WPOP perlu dilakukan.

#### **4.4.5. Hipotesis 5 (*Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan *e-filing*)**

Berdasarkan hasil analisis SEM antara konstruk *Facilitating Condition* terhadap konstruk *Behavioral Intention* menunjukkan hasil yang sangat signifikan. Sehingga, hipotesis 5 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap minat dalam menggunakan *e-filing*. Hasil temuan ini

sama dengan hasil temuan pada penelitian Tallaha et.al. (2014) & Schaupp et.al. (2009). Dengan adanya sumber daya maupun fasilitas untuk mengakses *e-filing* dapat meningkatkan minat dalam menggunakan *e-filing*. Sumber daya dan fasilitas tersebut dapat berupa adanya ketersediaan komputer, layanan internet, dan fasilitas lain yang dapat mendukung pengguna untuk mengakses layanan tersebut.

Pengguna *e-filing* mengatakan betapa pentingnya ketersediaan sumber daya dalam mengakses layanan. Hal ini juga perlu diperhatikan oleh Dirjen Pajak dalam perumusan strategi untuk meningkatkan fasilitas yang ditawarkan. Strategi ini dapat dilakukan dengan cara menjaga kestabilan *server* dari layanan, pemberian tutorial yang jelas untuk menggunakan layanan, maupun adanya tenaga khusus yang dapat membantu pelapor pajak khususnya WPOP ketika mengalami kesulitan dalam mengakses layanan.

#### **4.5. Implikasi Manajerial**

Pembentukan Implikasi Manajerial pada penelitian ini berpaku pada konsep *Proses* dan *Promotion* pada 7P dalam *marketing mix* oleh Kotler dan Armstrong (1997). Perumusan dilakukan untuk meningkatkan pengguna *e-filing*, dikarenakan tingkat penerimaan teknologi masyarakat khususnya di Blitar dapat dikategorikan baik (dibuktikan dengan data *mean* responden berkisar pada angka 3,5 pada Tabel 4.5, Variabel Komposit). Selain itu, Implikasi manajerial pada penelitian ini dikembangkan melalui analisis deskriptif demografi, analisis deskriptif *usage*, dan analisis SEM. Selanjutnya, juga terdapat implikasi kembangan terkait strategi pengelolaan pengguna *e-filing* berdasarkan peluang yang dapat dikembangkan.

##### **4.5.1. Implikasi Manajerial Analisis Deskriptif Demografi**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif demografi mayoritas responden menggunakan komputer dan laptop dalam mengakses *e-filing*. Pemilihan laptop atau komputer sebagai media utama bisa dikarenakan layanan *e-filing* yang kurang kompatibel apabila diakses melalui *smartphone*. Jadi sebaiknya layanan ini dibuat lebih kompatibel untuk diakses menggunakan *smartphone*. Banyak keuntungan yang didapat apabila *e-filing* menjadi *mobile friendly* karena mayoritas pengguna telah menggunakan *smartphone*. Terbukti pada saat melakukan penyebaran kuesioner, mereka lebih memilih untuk mengisi kuesioner *online* dari pada *offline*.

Karena apabila dengan menggunakan kuesioner *online*, WPOP dapat secara langsung mengisi dan tidak perlu banyak meluangkan waktu untuk bertatap muka dengan peneliti. Dari adanya peristiwa ini sudah menunjukkan bahwa WPOP sudah terampil menggunakan *smartphone* mereka. Sehingga dengan membuat *e-filing* menjadi *mobile friendly* akan lebih membuat pelaporan pajak lebih mudah dan praktis.

Selanjutnya, hasil analisis juga menunjukkan bahwa mayoritas responden mendapatkan informasi terkait *e-filing* dari petugas pajak. Dengan kata lain petugas pajak memegang peranan penting dalam pengenalan *e-filing* kepada Wajib Pajak yang sudah terdaftar maupun yang belum terdaftar. Atau bisa juga peran aparat pajak sangat besar agar *e-filing* lebih familiar lagi di telinga para pelapor pajak. Langkah yang dapat diambil untuk lebih mengenalkan *e-filing* adalah dengan melalui sosialisasi secara intensif kepada seluruh WPOP baik yang terdaftar maupun belum terdaftar. Sosialisasi dapat dilakukan dengan memanggil pihak luar untuk ke dalam atau pun dengan cara petugas pajak yang turun ke lapangan. Sosialisasi pun juga dapat dilakukan melalui iklan di media seperti di televisi. Melihat dari usia responden, iklan di televisi sepertinya lebih mudah untuk sampai kepada calon pengguna *e-filing*. Dengan gencarnya sosialisasi ini, maka pelapor pajak akan mengetahui keberadaan *e-filing* dan kemudahan pelaporan pajak menggunakan *e-filing*. Semua orang menginginkan hal-hal yang praktis, dengan adanya *e-filing* ini pastinya akan dapat membuat pelapor pajak tahu bahwa melaporkan pajak saat ini dapat dilakukan dengan mudah tanpa perlu datang dan mengantri di Kantor Pajak.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa setengah dari responden belum pernah mendapatkan sosialisasi dari KPP Pratama Blitar terkait *e-filing*. Peristiwa ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan masih belum dilakukan secara merata. Untuk itu KPP Pratama Blitar perlu mengadakan sosialisasi pengguna *e-filing* secara rutin untuk seluruh Wajib Pajak terdaftar. Tidak yang terdaftar saja melainkan yang belum terdaftar juga perlu diberikan sosialisasi agar mereka tau bahwa terdapat sebuah layanan yang dapat memudahkan mereka dalam melaporkan pajak. Karena potensial Wajib Pajak yang belum terdaftar mungkin malas untuk membuat Nomor Pendaftaran Wajib Pajak (NPWP) disebabkan oleh prosesnya

yang lama karena harus datang dan mengantri di Kantor Pajak. Sehingga sosialisasi sangat penting dilakukan karena *e-filing* tergolong sebagai sebuah layanan yang baru.

Analisis ini juga menunjukkan bahwa setengah dari responden mengakses *e-filing* dengan bantuan orang lain. Selain itu WPOP yang terdaftar sebagai pengguna *e-filing* belum semuanya pernah mengakses *e-filing*. Jadi WPOP memberikan ID dan *passwordnya* kepada seseorang untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Sangat rawan sekali terjadinya penyalahgunaan data pada peristiwa ini. *E-filing* menyimpan seluruh informasi terkait pelapor pajak, apabila ada orang lain yang telah dengan bebas dapat mengakses ID maka berpotensi besar untuk menimbulkan kerugian. Peran instansi pajak disini sebaiknya melakukan edukasi kepada pengguna *e-filing* untuk tidak dengan mudah membagikan ID dan *passwordnya* kepada orang lain.

#### **4.5.2. Implikasi Manajerial Analisis Deskriptif Usage**

Hasil analisis pada deskriptif *Usage* menunjukkan bahwa responden merasa bagian tersusah dari akses *e-filing* adalah *server* yang sering bermasalah. Untuk itu pemeliharaan *server* agar akses tetap stabil juga harus dilakukan dengan baik. Sebaiknya, ada unit khusus yang telah terlatih untuk ditugaskan dalam pengawasan *server*. Apalagi melihat karakter masyarakat Indonesia yang seringkali melakukan penyelesaian kewajiban ketika sudah mendekati *deadline*, maka akan terjadi lonjakan pengguna ketika sudah mendekati batas akhir pelaporan pajak. Sehingga, terjadinya *server* yang *error* dapat diminimalisir agar masyarakat dapat lebih puas lagi dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan penjelasan pada bab-bab sebelumnya, faktor terpenting yang perlu diperhatikan adalah kemudahan pengoperasian dan kebermanfaatan dari layanan tersebut. Membayar pajak merupakan kewajiban yang berat karena mereka harus mengeluarkan uang serta meluangkan waktunya untuk melaporkan pajaknya. Maka dari itu, sangat perlu disediakan layanan yang dapat memudahkan mereka dalam melakukan kewajibannya agar pelapor pajak tidak semakin berfikir bahwa kewajiban perpajakan merupakan suatu hal yang sangat sulit dilakukan.

Hasil analisis selanjutnya menunjukkan bahwa sebagian responden mau merekomendasikan *e-filing* kepada orang di sekitarnya. Hal ini menunjukkan

bahwa sebagian besar WPOP pengguna *e-filing* menyadari bahwa keberadaan layanan ini dapat mempermudah dalam melakukan pelaporan pajak. Sehingga kepuasan tersebut harus dikelola dengan baik yaitu dengan cara selalu melakukan *upgrade* performa dari layanan. Selain itu otoritas pajak juga harus berupaya untuk menambah jumlah frekuensi pengguna *e-filing* agar mereka juga melakukan rekomendasi kepada orang di sekitarnya dan pengguna *e-filing* menjadi lebih meningkat lagi. Baik pula apabila *e-filing* diberikan sebuah fitur terkait transparansi penggunaan dari pajak yang telah dibayarkan. Dengan adanya transparansi dapat meningkatkan rasa percaya pelapo pajak kepada instansi pengelola pajak.

#### **4.5.3. Implikasi Manajerial Analisis *Struktural Equation Modeling* (SEM)**

Analisis SEM pertama menunjukkan bahwa PE (*performance expectancy*) berkorelasi positif terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa kebermanfaatan dari layanan memiliki korelasi yang signifikan dengan timbulnya *behavioral intention* dalam penggunaan *e-filing*. Maka dari itu, *e-filing* sebaiknya didesain secara lebih otomatis. Mulai dari sistem penghitungan pajak, jenis-jenis pajak yang harus dibayarkan dibuat otomatis. Jadi, bagi pelapor pajak baru dan belum memiliki pengetahuan yang mumpuni sudah dapat mengakses secara mudah. Dan yang tidak kalah penting adalah membuat *e-filing* dapat diakses dimana saja dan kapan saja agar benar-benar sesuai dengan tujuan diciptakannya *e-filing*. Tujuan kemudahan akses karena mempertimbangkan pelapor pajak berasal dari daerah yang berbeda, mungkin saja mereka sedang berada di lokasi yang memiliki jaringan internet kurang bagus dan sistem seharusnya juga mempertimbangkan hal ini agar tetap dapat digunakan dimanapun dan kapan pun.

Selanjutnya, *effort expectancy* juga memiliki korelasi yang signifikan. Kemudahan untuk belajar menggunakan layanan baru mampu membuat pengguna mau menggunakan layanan ini. Untuk membuat mereka mudah mempelajari layanan baru ini dapat diadakan training secara langsung dan terprogram kepada calon pengguna. Training bisa dilakukan di luar maupun di dalam kantor pajak. Jadi dilaksanakan lebih fleksibel namun intensif. Selain itu, dapat juga dengan memberikan pelayanan khusus bagi orang-orang yang hendak belajar melaporkan pajaknya dengan *e-filing*. Jadi WP yang tidak bisa diajari hingga bisa. Kantor pajak

menyediakan tempat training bagi yang mau belajar untuk melaporkan pajak dengan *e-filing* dan menyediakan tenaga untuk melakukan pelatihan secara *personal* kepada pelapor pajak.

Berdasarkan hasil uji SEM selanjutnya menunjukkan bahwa kekuatan dari pengaruh sosial (*social influence*) terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan *e-filing*, pembangunan strategi untuk mengelola pengguna dapat juga dikembangkan dari aspek ini. Sehingga, pengguna baru sangat mungkin sekali muncul setelah adanya kepuasan penggunaan *e-filing* oleh orang-orang disekitarnya. Untuk menarik pengguna baru maka terlebih dulu harus mengelola pengguna lama dengan baik. Manajemen pengguna lama dapat dilaksanakan dengan cara menjaga performa dari layanan. Dengan menjaga kepuasan dari pengguna lama. Sebaiknya kantor pajak memberikan reward kepada orang-orang yang telah menggunakan *e-filing*, sehingga mereka akan merekomendasikan kepada orang disekitarnya. Selain itu, mewajibkan seluruh WP yang sudah terdaftar maupun yang baru mendaftar untuk langsung menggunakan *e-filing* sebagai pelaporan pajaknya. Dengan mewajibkan penggunaan *e-filing* dapat berpengaruh terhadap bertambahnya pengguna. Sesuai dengan karakter masyarakat Indonesia adalah ketika sudah diwajibkan maka akan menggunakan. Selain itu, diberikan suatu bentuk manfaat dari adanya pelaporan pajak dari WPOP itu seperti apa. Misalnya, bagi pelapor pajak mendapatkan diskon ketika menggunakan layanan umum yang berbayar. Layanan yang dimaksud adalah layanan-layanan yang bersifat memiliki kerjasama dengan pemerintahan. Bisa juga dengan adanya manfaat seperti bagi WPOP yang rajin melaporkan pajak dibebaskan dari iuran parkir di daerah Blitar. Sehingga mereka terpacu untuk melakukan pelaporan pajak.

Analisis terakhir menyatakan bahwa *facilitating condition* berkorelasi positif. Hasil ini menunjukkan berperan besarnya arahan dan tutorial dalam mengakses sebuah layanan. Pentingnya penyediaan arahan dan tutorial yang jelas dan mudah dipahami di dalam *e-filing*, sejalan dengan signifikasnnnya korelasi antara variabel *facilitating condition* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *e-filing*. Mengingat pelaporan pajak yang hanya dilakukan setahun sekali sangat rawan pengguna lupa bagaimana cara mengakses. Sebaiknya disediakan fitur untuk mengaktifkan arahan dan tutorial di halaman depan *e-filing*.

Selanjutnya penampilan arahan dan tutorial secara jelas dan mudah dipahami juga perlu diterapkan dalam aplikasi ini. Bahasa yang digunakan harus disesuaikan dengan kecakapan pelapor pajak. Adanya arahan dan tutorial yang jelas akan mengurangi kebingungan dari pelapor pajak sehingga dapat melakukan pelaporan secara lebih cepat dengan menggunakan layanan ini. Langkah selanjutnya juga dapat membuat tutorial yang sederhana namun menarik sehingga membuat pengguna tertarik untuk menggunakan *e-filing*.

Tabel 4. 8 Implikasi Manajerial

Alat Analisis	Temuan	Kode	Implikasi Manajerial
Analisis Deskriptif Demografi	Mayoritas responden menggunakan komputer dan laptop dalam mengakses <i>e-filing</i>	1	Membuat <i>e-filing</i> lebih <i>mobile friendly</i> karena penggunaan <i>smartphone</i> lebih praktis.
	Mayoritas responden mendapatkan informasi <i>e-filing</i> dari petugas pajak	2	Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang memiliki tugas utama untuk melakukan pelayanan pajak maka harus lebih <i>intens</i> dalam melakukan sosialisasi langsung kepada Wajib Pajak (WP).
		3	Membuat iklan di TV agar WP yang telah terdaftar maupun yang belum terdaftar dapat mengetahui adanya layanan ini.
	Setengah dari responden belum pernah mendapatkan sosialisasi dari KPP Pratama Blitar terkait <i>e-filing</i>	4	Mengadakan sosialisasi penggunaan <i>e-filing</i> secara rutin untuk seluruh Wajib Pajak terdaftar.
		5	Mengadakan sosialisasi penggunaan <i>e-filing</i> untuk Wajib Pajak potensial agar mengetahui pelaporan pajak itu mudah dilakukan.
	Setengah dari responden mengakses <i>e-filing</i> dengan bantuan orang lain selain itu WPOP yang terdaftar sebagai pengguna <i>e-filing</i> belum semuanya pernah mengakses <i>e-filing</i>	6	Melakukan edukasi kepada pengguna <i>e-filing</i> untuk tidak dengan mudah membagikan ID dan <i>passwordnya</i> kepada orang lain. Karena sangat rawan apabila ada orang lain yang menyalahgunakan datanya.
Analisis Deskriptif Usage	Reponden merasa bagian tersusah dari akses <i>e-filing</i> adalah <i>server</i> yang sering bermasalah	7	Membuat sistem <i>e-filing</i> lebih sederhana sehingga lebih mudah diakses.
		8	Pengelolaan server agak tidak sering <i>down</i> .
	Sebagian besar responden mau merekomendasikan <i>e-filing</i> kepada orang di sekitarnya	9	Mengelola kepuasan pengguna <i>e-filing</i> .
		10	Menambah frekuensi pengguna <i>e-filing</i> agar pengguna <i>e-filing</i> meningkat.
		11	<i>e-filing</i> dibuat fitur tambahan tentang transparansi penggunaan dana pajak.



Tabel 4. 8 Implikasi Manajerial (Lanjutan)

Alat Analisis	Temuan	Kode	Implikasi Manajerial
Analisis SEM	PE berkorelasi positif terhadap behavioral intentional dalam penggunaan <i>e-filing</i>	12	Membuat layanan <i>e-filing</i> lebih otomatis yang mana bisa mengetahui pajak yang harus dibayarkan secara langsung
		13	Membuat <i>e-filing</i> dapat diakses dimana saja dan kapan saja agar benar-benar sesuai dengan tujuan diciptakannya <i>e-filing</i> .
	EE berkorelasi positif terhadap behavioral intentional dalam penggunaan <i>e-filing</i>	14	Mengadakan training secara langsung dan terprogram kepada calon pengguna <i>e-filing</i> .
		15	Memberikan pelayanan khusus bagi orang-orang yang hendak belajar melaporkan pajaknya dengan <i>e-filing</i> . Jadi WP yang tidak bisa diajari.
	SI berkorelasi positif terhadap behavioral intentional dalam penggunaan <i>e-filing</i>	16	Memberikan reward kepada orang-orang yang telah menggunakan <i>e-filing</i> , sehingga mereka akan merekomendasikan kepada orang disekitarnya
		17	Mewajibkan seluruh WP yang sudah terdaftar maupun yang baru mendaftar untuk langsung menggunakan <i>e-filing</i> sebagai pelaporan pajaknya
	FC berkorelasi positif terhadap behavioral intentional dalam penggunaan <i>e-filing</i>	18	Menyediakan arahan yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh orang awam
		19	Membuat tutorial yang sederhana namun menarik sehingga membuat pengguna tertarik untuk menggunakan <i>e-filing</i>

#### **4.5.4. Langkah 1 Administrasi**

Langkah pertama dimulai dari ketentuan administrasi untuk pendaftaran NPWP.

##### **1. Persyaratan membuat NPWP dibuat lebih sederhana**

Pendaftaran NPWP saat ini membutuhkan e-KTP sebagai salah satu persyaratannya. Agar pengguna NPWP lebih banyak dengan jangkauan lebih luas dapat dilakukan dengan cara menyederhanakan persyaratan administrasi untuk pendaftaran NPWP, misalnya berkas KTP diganti dengan menggunakan identitas yang ada di Kartu Keluarga (KK). Hal ini bertujuan agar NPWP dapat dimiliki oleh masyarakat yang masih belum memenuhi umur untuk mendaftar e-KTP (berkaitan dengan strategi Langkah 2 poin 1). Jika pembuatan NPWP dilakukan sejak dini dimungkinkan muncul pikiran bahwa pelaporan pajak menjadi kegiatan yang menempel pada kewajiban masyarakat Indonesia. Untuk pelaporannya, bagi yang masih berada di bawah usia untuk mengoperasikan teknologi dapat disediakan fasilitas di Kantor Pajak untuk membantu pelaporan *e-filing*nya.

##### **2. Mewajibkan penggunaan *e-filing***

Salah satu karakter masyarakat Indonesia adalah ketika sudah terdapat tekanan untuk wajib menggunakan, maka mereka akan berbondong-bondong untuk menggunakan. Dirjen Pajak dapat memanfaatkan momen ini untuk dapat meningkatkan pengguna *e-filing*. Wajib Pajak yang sudah terdaftar maupun yang baru terdaftar langsung diwajibkan untuk melakukan pelaporan menggunakan *e-filing*. Jadi sosialisasi terkait *e-filing* kepada pengguna baru bisa lebih efektif karena langsung diarahkan ke penggunaan *e-filing*.

#### **4.5.5. Langkah 2 Membuat Masyarakat Bergantung Dengan e-Filing**

Langkah kedua dirumuskan agar masyarakat bergantung dengan penggunaan *e-filing*.

##### **1. Melalui Administrasi Pembelian Barang**

Cara melalui administrasi pembelian barang diaplikasikan melalui pembelian barang baik elektronik, kendaraan, tas, dan sebagainya yang memiliki harga lebih dari Rp 5.000.000 harus menggunakan NPWP. Mereka yang mampu

membeli barang seharga lebih dari Rp 5.000.000 dapat dikatakan memiliki pendapatan lebih dari Rp 5.000.000, sehingga mereka wajib melaporkan dan membayar pajak penghasilannya. Dari terobosan ini Dirjen Pajak dapat menambah pemasukan pajak dari para potensial pajak dengan cara yang lebih efektif.

## **2. Melalui Administrasi Bank**

Cara selanjutnya adalah dengan menyasar pemilik buku tabungan di seluruh Bank yang terdaftar di Indonesia. Orang yang memiliki buku tabungan dapat dikatakan sebagai orang yang memiliki penghasilan lebih untuk ditabungkan. Ketika mereka memiliki pendapatan lebih, tidak menutup kemungkinan bahwa penghasilannya tergolong ke penghasilan kena pajak. Dengan menjadikan NPWP sebagai syarat dokumen pendaftaran maka secara otomatis Dirjen Pajak akan mendapatkan potensial Wajib Pajak untuk menambah penerimaan pajak negara.

## **3. Melalui Pembelian Tiket Pesawat**

Penumpang pesawat mengalami peningkatan setiap tahunnya, dibuktikan melalui pembangunan Bandara yang ada di Indonesia. Pengguna pesawat biasanya berasal dari masyarakat ekonomi menengah ke atas. Sehingga, mereka mungkin saja memiliki pendapatan yang masuk ke kategori Pendapatan Kena Pajak (PKP). Dengan menggunakan NPWP sebagai syarat dokumen untuk membeli tiket maka Dirjen Pajak bisa mendapat potensial pajak.

## **4. Melalui Pendidikan**

Cara yang bisa dilakukan melalui jalur pendidikan adalah misalnya dengan melalui pemberian beasiswa. Namun, yang mendapatkan beasiswa wajib mempunyai NPWP untuk penerima dan juga orang tuanya. Sehingga, dari sini dapat menambah penerimaan pajak apabila orangtua dari penerima beasiswa memiliki PKP yang harus dilaporkan tetapi belum memiliki NPWP. Meskipun saat ini masih berada pada usia sekolah nantinya seorang siswa maupun mahasiswa akan tiba saatnya untuk mempunyai penghasilan. Sehingga, mereka juga pasti akan membutuhkan NPWP untuk melaporkan pajak penghasilannya.

#### **4.5.6. Langkah 3 Pemberian Reward**

Langkah ketiga dikembangkan untuk memotivasi pengguna dalam menggunakan *e-filing*.

##### **1. Potongan Pajak**

Untuk memotivasi pelapor pajak dalam melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing* dapat dilakukan dengan memberikan potongan pajak pada pajak tahun berikutnya. Dengan syarat mereka harus melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan dan tata cara perpajakan tanpa melakukan pelanggaran. Pemberian reward juga dapat dimaksudkan sebagai penghargaan kepada mereka yang telah membantu mengurangi pekerjaan petugas pajak dengan cara melakukan pelaporan pajak secara *online*.

##### **2. Undian Berhadiah**

Pemberian *reward* selanjutnya dapat dilakukan dengan cara menggunakan undian berhadiah. Jadi, setiap tahunnya setiap Kantor Pajak mengadakan pengundian NPWP seluruh WP yang telah melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik untuk kesempatan mendapatkan hadiah. Hadiah dapat berupa mobil atau pun barang lainnya yang sesuai dengan *effort* pelapor pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pemberian reward ni juga dapat dimaksudkan untuk hubungan yang saling menguntungkan antara negara dan pelapor pajak. Ketika mereka telah melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik alangkah baiknya juga diberikan timbal balik yang dapat secara langsung dirasakan oleh pelapor pajak.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai simpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya, serta rekomendasi untuk KPP Pratama Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada penyelenggaraan *e-filing*.

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bagian-bagian sebelumnya, terdapat kunci dari keberhasilan penerimaan teknologi. Dari sisi *performance expectancy*, WPOP menggunakan *e-filing* berdasarkan kegunaan dan kinerja dari layanan. Selanjutnya pada sisi *effort expectancy*, WPOP membutuhkan sebuah layanan *online* yang mudah dipelajari. Pada sisi *social influence*, pengguna *e-filing* melakukan pelaporan dapat berasal dari adanya kepuasan orang di sekitarnya dan mendukungnya untuk melakukan pelaporan menggunakan *e-filing*. Dan dari sisi *facilitating condition*, WPOP membutuhkan adanya tutorial dan arahan yang jelas untuk dapat menggunakan layanan *e-filing* dengan baik. Hasil menunjukkan bahwa hampir semua hipotesis diterima, kecuali pengaruh antara *tax e-filing knowledge* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *e-filing*.

Tingkat pengetahuan yang ditunjukkan dari hasil penelitian belum cukup mampu memicu WPOP menggunakan *e-filing* sebagai pelaporan pajaknya. Meskipun WPOP memiliki ilmu terkait *e-filing* yang memadai, hal ini belum menunjukkan adanya keinginan untuk menggunakan *e-filing*. Tidak adanya pengaruh yang signifikan *tax e-filing knowledge* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *e-filing* perlu dipertimbangkan KPP Pratama Blitar untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* dengan terlebih dahulu meningkatkan kinerja dan kemudahan dalam mengakses sistem. Untuk itu KPP Pratama Blitar perlu tetap meningkatkan pelayanan demi kepuasan pelapor pajak.

#### **5.2. Saran**

Bagi dunia penelitian, penelitian ini tidak terlepas dari adanya kekurangan. Di lapangan, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melaporkan pajak melalui *e-*

*filing* tidak sama dengan jumlah yang tercantum pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Banyak instansi yang pelaksanaan *e-filing* dilaksanakan secara kolektif oleh bendahara instansi. Meskipun tercantum sebagai pengguna *e-filing* namun WPOP tersebut sama sekali belum pernah mengakses *e-filing*. Jadi penelitian selanjutnya dapat menggunakan subyek amatan bendahara instansi (*mediator*) untuk mengetahui bagaimana keberadaan *e-filing* di mata mereka. Selain itu, pada penelitian selanjutnya juga dapat melakukan penelitian terkait penggunaan *e-filing* pada WP Badan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. A., Kumar, & George, S., (2006), *Marketing Research*, 7th Edition. New York, John Wiley & Son, Inc.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. 1991. Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ajzen, I. (2011). *The Theory of Planned Behavior*. Handbook of Theories of Social Psychology. 1, pp. 438-459.
- Alawadhi, S., dan Morris, A., (2009). Factors Influencing the Adoption of E-government Services. *Journal of Software*. 4(6).
- Albaum, G. (1997). The Likert scale revisited: An alternate version. *Journal of the Market Research Society*, 39, 331-349.
- Alkhunaizan, A., & Love, S., (2012). What Drives Mobile Commerce? An Empirical Evaluation of The Revised UTAUT Model. *International Journal of Mngement and Marketing Academy*. 2(1), pp 82-99.
- Andyastuti, L., (2013). Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, dan Saksi Terhadap Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 2 No 2.
- Ariani, N., (2017). *KPP Pratama Blitar Raih Ranking 5 Besar Jatim*. Times Indonesia, dilihat 11 Oktober 2017. [m.timesindonesia.co.id](http://m.timesindonesia.co.id).
- Arikunto, (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Aryati, T., dan Putritanti, L. R., (2016). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 4 (3), pp 1155-1168.
- Aryobimo T., Putut, & Cahyonowati, N., (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Dipenegoro Journal of Accounting*, Volume 1, No. 1, Tahun 2012, hal 2.

- Azmi, A, C and Bee, N, G. (2010) “The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model” *Electronic Journal of e-Government* Volume 8 Issue 1 2010, (pp13 - 22),
- Bollen, K.A. & Long, J.S., (1993). *Testing structural equation models*. Newbury Park, CA: Sage.
- Byrne, B. M., (2001). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Carolina. V., (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Compeau, D., Higgins, C., & Huff, S., (1999). Social Cognitive Theory and Individual Reactions to Computing Technology: A Longitudinal Study. *MIS Quarterly*, (23: 2).
- Dartini, G. S. & Jati, I. K., (2016). Pemahaman Akuntansi, Transparansi, dan Akuntabilitas pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17 (3), pp 2447-2473
- Davis, F.D., (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13, No. 3, h. 319-339
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R., (2006). Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), pp. 1111-1132.
- Direktorat Jenderal Anggaran, (2016). *APBN 2017*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia, dilihat 1 September 2017. [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)
- Direktorat Jenderal Pajak, (2010). *Tugas dan Fungsi*. Direktorat Jenderal Pajak, dilihat 1 September 2017. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- Direktorat Jenderal Pajak, (2017). *Ingat, 30 April Batas Waktu Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan*. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- Ferdinand, A., (2002). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang:FE UNDIP
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.



- Gitaru, K., (2017). The Effect of Taxpayer Education on Tax Compliance in Kenya (a case study of SME's in Nairobi Central Business District). *MPRA paper* University of Nairobi, School of Economics.
- Ghozali, I., & Fuad, (2005). *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunadi, (2008). *Ketentuan Dasar Pajak Pengetahuan*. Salemba Empat, Jakarta
- Hancock, D., & Lymer, A., (2000). *Taxation: Policy and Practices 7<sup>th</sup> edition 2000/2001*. UK: Thomson Business Press, 2000
- Hardiningsih, P., (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Program Studi Akuntansi Universitas Stikubank. 3 (1), pp 126-142.
- Hsu, C. & Lin, J. (2008). Acceptance of Blog Usage: The Roles of Technology Acceptance, Social Influence and Knowledge Sharing Motivation. *Journal of Information and Management*, 45(1), pp 65-74.
- Hundley, V. & Teijlingen, E., (2002). Getting Your Paper to The Right Journal: A Case Study of An Academic Paper. *Journal of Advanced Nursing*. 37(6), pp 505-511.
- IMF Report (2011, 2012, and 2014)
- Irianto, A., (2010). *Statistika Konsep, Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Jimenez, G., Mac, N. T., & Kamenov, A., (2013). Information Technology for Tax Administration. *Leadership in Public Financial Management*. USAID.
- Jumaili, Salman. 2005. Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru dalam Evaluasi Kinerja Individual. Kumpulan Materi Simposium Nasional Akuntansi VIII. Solo, 15-16 September
- Joe, F., Hair, Jr., Marko, S., Lucas, H., Volker, G., & Kuppelwieser, (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, Vol. 26 Issue: 2, pp.106-121, <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>

- Kircher, E., Hoelzl, E., dan Wahl, I. (2008). Enforced Versus Voluntary Tax Compliance: The “Slippery Slope” Framework. *Journal of Economic Psychology*, 210-225.
- Komisi Eropa (2007, 2012, dan 2014). *The Annual Report*
- Kuncoro, M., (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi, Edisi Keempat*, Jakarta, Erlangga.
- Küster & Vila, N., (2011). Successful SME web design through consumer focus groups. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 28 Issue: 2, pp.132-154, <https://doi.org/10.1108/02656711111101728>
- Latan, H., (2013). *Model Persamaan Struktural: Teori dan Implementasi AMOS 21.0*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Lin, S.C., Persada, S.F., & Nadlifatin, R., (2014). In A Study of Student Behavior in Accepting the Blackboard Learning System: A Technology Model Acceptance Model (TAM) Approach, Computer Supported Work in Design (CCSWD), *Proceedings of the 2014 IEEE 18<sup>th</sup> International Conference on 2014*. IEEE, pp 457-462.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: RinekaCipta.
- Masato, T., (2014). The Okinawa Tourism Crisis Management Initiatives” , *International Journal of Event Manageet Research*, 8 (1).
- Mastrangelo, A., Erik R., & Steven J., (2014). The relationship between enduring leadership and organizational performance. *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 35 Issue: 7, pp.590-604, <https://doi.org/10.1108/LODJ-08-2012-0097>
- Ming L. L., & Fatt, C. K., (2010). *Electronic Tax Filing System: Taxpayers’ Perspectives. Seventh Wuhan International Conference on EBusiness: Unlocking The Full Potential of Global Technology*, 2008, Volume 1, pp.338-343
- Muliari, Ketut, N., & Setiawan, P. E., (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Volume 2.
- Novita, A. R. & Zahro, T., (2014), *Pengaruh Efektifitas Penyuluhan, Penerapan Aplikasi Sistem Elektronik Perpajakan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat*

*Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan (Studi Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo)*

- OECD, (2016), Estonia – OECD Data, <https://data.oecd.org/estonia.htm> (diakses pada 17 Oktober 2017)
- Olowookere, J. K. & Fasina, H. T., (2013). Taxpayers' Education: A Key Strategy in Achieving Voluntary Compliance in Lago State, Nigeria. *European Journal of Business and Management*, 5 (10), pp 146-154
- Pandiangan, L., (2007). *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Pandiangan &Liberti, (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Pujiani, Melli & Rizal, (2012), Analisis Efektivitas Penggunaan E-System terhadap Penerimaan Pajak di KPPPratama Palembang Ilir Timur. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Multi Data Palembang
- Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rahmah, G., (2017). *Ditjen Pajak Terima Penghargaan Inovasi Teknologi CIO 100*. Diakses pada 10 Oktober 2017. Tempo.co.
- Randlane. 2012. Diversity Of Influential Factors Of Tax Compliance: Case of Narva Enterprises.
- Richardson, Grant. (2006). The Impact of Tax Fairness Dimensions on Tax Compliance Behavior in an Asian Jurisdiction: The Case of Hong Kong. *International Tax Journal*, p 29-42.
- Rizal, J. et.al., (2014). Aplikasi Structural Equation Modelling (SEM). *Jurnal Konvergensi*. 4 (1).
- Rustiyaningsih, S., (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak*. Widya Warta No. 02 tahun XXXV.
- Salami, (2011). Taxation, Revenue Allocation and Fiscal Federalism in Nigeria: Issues, Challenges and Policy Options. *Economic Annals*. 4. 189, pp 27-50.

- Santi, A. N., (2012). Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang). *Skripsi*. Semarang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Santoso, B., (2008), Pengantar Ilmu Hukum Pajak, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Sawitri, (2016). Pengaruh Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual. *Publikasi Ilmiah*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Schaupp, L. C., Carter, L., & McBride, M. E., (2010). E-file adoption: A study of U.S. taxpayers' intentions. *Comupters in Human Behavior*. 26, pp 636-644.
- Siat, dan Toly., (2013). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya*. Vol. 1, No. 1. Unika Petra.
- Suandy, Erly. (2002). Hukum Pajak, Edisi 5, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tallaha, A. M., & Hassan, N. S., (2014). Factors Influencing E-Filing Usage Among Malaysian Taxpayers: Does Tax Knowledge Matters?. *Jurnal Pengurusan*. 40, pp 91 – 101
- Taylor, S. & Todd, P. A. (1995). Understanding information technology usage: a test of competing models. *Information Systems Research*, 6(2), 144-176.
- Thompson, R., Higgins, C. & Howell, J. (1991). Personal computing: toward a conceptual model of utilization. *MIS Quarterly*, 15(1), 125-143.
- Ullman, J. B., (2001). *Structural equation modeling*. In B. G. Tabachnick & L. S. Fidell (Eds.), *Using Multivariate Statistics (4th ed.)*, (pp. 653-771). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon
- Venkatesh & Davis F.D., (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View *MIS Querterly*. 3(27), pp. 425-475.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technoloy Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*. Vol. 466, No. 2, Februari, h. 186-204.<http://www.emeraldinsight.com>

- Wagimin, (2016). *Gelora e-Filing*. Direktorat Jenderal Pajak, dilihat 22 Desember 2017. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- Waluyo, (2011). *Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 1*. Salemba Empat, Jakarta.
- Wijanto, Setyo Hari, 2008, *Structural Equation Modeling*, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta
- Wijaya, I., (2014). *Mengenal Penghindaran Pajak, Tax Avoidance*. Direktorat Jenderal Pajak, dilihat 1 September 2017. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).
- Wiyono, A.S., (2008). Evaluasi Prilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filling Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.11, No.2, hal. 117-132.
- Zuhri, S., (2016). Analisis Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Pengiriman Menggunakan Structural Equation Modelling (SEM). *JITI*

*(halaman dikosongkan)*



## Lampiran 1. Kuesioner *Offline* (Lanjutan)

### Bagian B. Karakter Pelaporan Pajak

Bagian ini ditujukan untuk mengetahui karakter dari responden dalam penggunaan *e-filing*.

**PETUNJUK:** ISI DAN LINGKARILAH PILIHAN JAWABAN DI BAWAH INI SESUAI DENGAN KEADAAN ANDA SAAT INI!

B1. Jika Anda melakukan *e-filing*, dari mana Anda mengetahui *e-filing*?

- |                         |                     |                  |
|-------------------------|---------------------|------------------|
| b. Petugas pajak        | c. Teman & Kerabat  | e. Lainnya,..... |
| c. Website Ditjen Pajak | d. Biro jasa (calo) |                  |

B2. Berapa kali Anda telah melakukan *e-filing* sejak tahun 2013?

- |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|
| a. 1 | b. 2 | c. 3 | d. 4 | e. 5 |
|------|------|------|------|------|

B3. Mulai tahun berapa Anda telah menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajak?

- |         |         |         |
|---------|---------|---------|
| a. 2013 | c. 2015 | e. 2017 |
| b. 2014 | d. 2016 |         |

B4. Berapa lama waktu yang Anda butuhkan untuk menyelesaikan pelaporan pajak menggunakan *e-filing*?

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| a. 1 – 20 menit  | c. 41 – 60 menit |
| b. 21 – 40 menit | d. > 60 menit    |

B5. Menurut Anda, dimana bagian tersusah dalam melaporkan pajak menggunakan *e-filing*?

- |                             |                                  |
|-----------------------------|----------------------------------|
| a. Verifikasi <i>e-mail</i> | d. Server yang sering bermasalah |
| b. Perhitungan jumlah pajak | e. Lainnya,.....                 |
| c. Aktivasi <i>e-fin</i>    |                                  |

B6. Apakah Kantor Pajak Blitar telah melakukan sosialisasi penggunaan *e-filing* kepada Anda?

- |          |          |
|----------|----------|
| a. Sudah | b. Belum |
|----------|----------|

B7. Media yang sering Anda gunakan untuk mengakses *e-filing*?

- |             |               |                  |
|-------------|---------------|------------------|
| a. Komputer | c. Smartphone | e. Lainnya,..... |
| b. Laptop   | d. Tablet     |                  |

B9. Bagaimana Anda melaporkan pajak melalui *e-filing*?

- |                   |                              |
|-------------------|------------------------------|
| a. Secara pribadi | b. Dengan bantuan orang lain |
|-------------------|------------------------------|



## Lampiran 1. Kuesioner *Offline* (Lanjutan)

### Bagian C. Perilaku Pelaporan Pajak

Bagian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang pelaporan pajak.

**PETUNJUK:** BERILAH TANDA (✓) PADA SALAH SATU KOLOM JAWABAN YANG SESUAI DENGAN PILIHAN ANDA.

Keterangan:

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
TeK1	Saya mengetahui cara pelaporan menggunakan <i>e-filing</i>					
TeK2	Saya mengetahui bagaimana mengoperasikan <i>e-filing</i>					
TeK3	Saya mengetahui data apa saja yang harus saya siapkan untuk pelaporan pajak menggunakan <i>e-filing</i>					
TeK4	Saya mengetahui tata cara pelaporan pajak menggunakan <i>e-filing</i>					
PE2	Menggunakan <i>e-filing</i> memungkinkan saya untuk menyelesaikan tugas lebih cepat					
PE3	Menggunakan <i>e-filing</i> meningkatkan produktivitas saya					
PE4	Menggunakan <i>e-filing</i> meningkatkan kesempatan saya untuk melakukan pelaporan pajak secara teratur					
EE1	Mudah bagi saya untuk belajar mengoperasikan <i>e-filing</i>					
EE2	Instruksi pada <i>e-filing</i> mudah untuk diikuti					
EE3	Menurut saya <i>e-filing</i> mudah digunakan					
EE4	Mudah bagi saya untuk menjadi terampil dalam menggunakan <i>e-filing</i>					
SI1	Saya menggunakan <i>e-filing</i> karena banyak rekan saya yang menggunakan layanan ini					
SI2	Orang-orang di sekitar saya, menyarankan untuk menggunakan <i>e-filing</i>					
SI3	Orang-orang disekitar saya mendukung untuk menggunakan <i>e-filing</i>					
SI4	Menurut Saya, orang-orang sekitar saya yang menggunakan <i>e-filing</i> adalah orang yang berani menghadapi era digital					
FC1	Saya memiliki sumberdaya yang diperlukan untuk menggunakan <i>e-filing</i> (misal: komputer, laptop, internet)					
FC3	Terdapat arahan dan tutorial dalam menggunakan <i>e-filing</i>					
FC4	Tersedia tenaga khusus yang membantu saya jika mengalami kesulitan menggunakan <i>e-filing</i>					
BI1	Saya berencana menggunakan <i>e-filing</i> di pelaporan pajak berikutnya					
BI2	Saya yakin tidak akan mengalami kesulitan dalam menggunakan <i>e-filing</i> untuk pelaporan pajak					
BI3	Saya akan lebih sering menggunakan <i>e-filing</i> untuk pelaporan pajak					
BI4	<i>e-filing</i> adalah pilihan utama saya untuk melaporkan pajak					

## Lampiran 1. Kuesioner *Offline* (Lanjutan)

### Bagian D. Demografi Responden

**PETUNJUK:** ISI DAN LINGKARILAH PILIHAN JAWABAN DI BAWAH INI SESUAI DENGAN KEADAAN ANDA SAAT INI!

Bagian ini ditujukan agar kami lebih memahami siapa Anda dan dapat melayani lebih baik.

D1. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

D2. Usia : ..... Tahun

D3. Status Pernikahan

a. Sudah Menikah

b. Belum Menikah

c. Janda/Duda

D4. Apakah Anda mengetahui manfaat NPWP pisah untuk pasangan suami istri?

a. Ya

b. Tidak

D5. Apakah Anda mengetahui manfaat NPWP gabung untuk pasangan suami istri?

a. Ya

b. Tidak

D6. Menurut Anda, langkah apa yang sebaiknya dilakukan oleh otoritas pajak agar Wajib Pajak mengetahui manfaat NPWP pisah dan NPWP gabung untuk pasangan suami istri?

D7. Berapakan pendapatan Anda setiap bulan?

a. < Rp 5.000.000

b. Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000

c. Rp 10.000.000 – Rp 15.000.000

d. > Rp 15.000.000

D8. Apa **PENDIDIKAN TERAKHIR** Anda?

a. SMA/ sederajat

c. Diploma

e. Sarjana

b. Pascasarjana

d. Doktor

f. Lainnya sebutkan...

D9. Apa **JENIS PEKERJAAN** Anda saat ini?

a. PNS

c. Pegawai Swasta

e. Lainnya,.....

b. TNI/POLRI

d. Wiraswasta

### Lampiran 1. Kuesioner *Offline* (Lanjutan)

D10. Saya akan merekomendasikan *e-filing* kepada orang di sekitar saya

- a. Ya                      b. Tidak

D11. Apa yang ada rasakan jika harus melakukan pelaporan pajak secara berkelanjutan?

- [illegible]

D12. Apa masukan Anda untuk memudahkan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi?

--

### Bagian E. KRITIK & SARAN:

Mohon beri masukan agar kami dapat melayani Anda dengan lebih baik lagi.

[illegible]

Terimakasih telah menjadi responden dalam penelitian saya. Jika menginginkan ringkasan hasil penelitian ini, Anda bisa tulis alamat email di bawah agar memudahkan saya dalam mengirimkan ringkasan hasil penelitian. Semoga kebaikan Anda membawa berkah.

*e-mail:*

*(halaman dikosongkan)*

## Lampiran 2. Kuesioner *Online*

# PENGARUH PENGETAHUAN DAN TEKNOLOGI DALAM E-FILING PAJAK ORANG PRIBADI

Dengan Hormat,

Perkenalkan, nama saya adalah Ivana Esti Yulianti, mahasiswa Departemen Manajemen Bisnis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini, saya sedang meneliti tentang pengaruh pengetahuan dan teknologi dalam e-filing pajak orang pribadi.

Peran Bapak/Ibu/Saudara/i sangatlah penting dalam keberhasilan penelitian ini dan membantu agar sistem perpajakan di Indonesia dapat mudah dilaksanakan oleh para wajib pajak. Perkenalkan saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk turut mengisi kuesioner ini yang membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit. Identitas dan hasil kuesioner penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya dan informasi yang diterima hanya akan dipresentasikan dalam bentuk agregat. Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam keberhasilan studi saya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,  
Ivana Esti Yulianti  
09111440000014

\* Required

Nomor Handphone : \*

Your answer

### SCREENING

Apakah Anda pernah menggunakan layanan e-filing dalam pelaporan pajak? \*

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

\* Required

## DEMOGRAFI

Jenis Kelamin : \*

- ☐ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

Usia : \*

Your answer

## Lampiran 2. Kuesioner Online (Lanjutan)

Status Pernikahan : \*

- ☐ Sudah menikah
- ☐ Belum menikah
- ☐ Janda/Duda

Apakah Anda mengetahui manfaat NPWP pisah untuk suami istri? \*

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Apakah Anda mengetahui manfaat NPWP gabung untuk pasangan suami istri? \*

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Menurut Anda, langkah apa yang sebaiknya dilakukan oleh otoritas pajak agar Wajib Pajak mengetahui manfaat NPWP pisah dan NPWP gabung untuk suami istri? \*

Your answer

Berapakan pendapatan Anda setiap bulan? \*

- ☐ < Rp 5.000.000
- ☐ Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
- ☐ Rp 10.000.000 – Rp 15.000.000
- ☐ > Rp 15.000.000

Apa PENDIDIKAN TERAKHIR Anda? \*

- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ Diploma
- ☐ Sarjana
- ☐ Pascasarjana
- ☐ Doktor
- ☐ Other: \_\_\_\_\_

## Lampiran 2. Kuesioner *Online* (Lanjutan)

Apa JENIS PEKERJAAN Anda saat ini? \*

- ☐ PNS
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ TNI/POLRI
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Other: \_\_\_\_\_

Dari mana Anda mengetahui e-filing? \*

- ☐ Petugas Pajak
- ☐ Teman & Kerabat
- ☐ Website Ditjen Pajak
- ☐ Biro Jasa (calo)
- ☐ Other: \_\_\_\_\_

Mulai tahun berapa Anda telah menggunakan e-filing untuk melaporkan pajak? \*

- ☐ 2013
- ☐ 2014
- ☐ 2015
- ☐ 2016
- ☐ 2017

Berapa kali Anda telah melakukan e-filing sejak tahun 2013? \*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Berapa lama waktu yang Anda butuhkan untuk menyelesaikan pelaporan pajak menggunakan e-filing? \*

- ☐ 1 - 20 menit
- ☐ 21 - 40 menit
- ☐ 41 - 60 enit
- ☐ > 60 menit



## Lampiran 2. Kuesioner *Online* (Lanjutan)

Menurut Anda, dimana bagian tersusah dalam melaporkan pajak menggunakan e-filing ? \*

- ☐ Verifikasi e-mail
- ☐ Perhitungan jumlah pajak
- ☐ Aktivasi e-fin
- ☐ Server yang sering bermasalah
- ☐ Other: \_\_\_\_\_

Apakah Kantor Pajak setempat telah melakukan sosialisasi penggunaan e-filing kepada Anda? \*

- ☐ Sudah
- ☐ Belum

Media yang sering Anda gunakan untuk mengakses e-filing? \*

- ☐ Komputer
- ☐ Smartphone
- ☐ Laptop
- ☐ Tablet
- ☐ Other: \_\_\_\_\_

Bagaimana Anda melaporkan pajak melalui e-filing? \*

- ☐ Secara Pribadi
- ☐ Dengan bantuan orang lain

Apa yang ada rasakan jika harus melakukan pelaporan pajak secara berkelanjutan? \*

- ☐ Mudah
- ☐ Biasa saja
- ☐ Susah

Apa masukan Anda untuk memudahkan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi? \*

Your answer \_\_\_\_\_

Apakah Anda akan merekomendasikan e-filing kepada orang di sekitar Anda? \*

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

## Lampiran 2. Kuesioner *Online* (Lanjutan)

### INTI

Pilih pada salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan anda.

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

### Pertanyaan \*

	1	2	3	4	5
Saya mengetahui Penyampaian Surat Pemberitahuan secara online (e-filing) yang ada di Indonesia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya mengetahui bagaimana mengoperasikan e-filing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya mengetahui data apa saja yang harus saya siapkan untuk pelaporan pajak menggunakan e-filing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya mengetahui tata cara pelaporan pajak menggunakan e-filing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menggunakan e-filing memungkinkan saya untuk menyelesaikan tugas lebih cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menggunakan e-filing meningkatkan produktivitas saya	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menggunakan e-filing meningkatkan kesempatan saya untuk melakukan pelaporan pajak secara teratur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mudah bagi saya untuk belajar mengoperasikan e-filing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instruksi pada e-filing mudah untuk diikuti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menurut saya e-filing mudah digunakan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mudah bagi saya untuk menjadi terampil dalam menggunakan e-filing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya menggunakan e-filing karena banyak rekan saya yang menggunakan layanan ini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Lampiran 2. Kuesioner *Online* (Lanjutan)

Orang-orang di sekitar saya, menyarankan untuk menggunakan e-filing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orang-orang disekitar saya mendukung untuk menggunakan e-filing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menurut Saya, orang-orang sekitar saya yang menggunakan e-filing adalah orang yang berani menghadapi era digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya memiliki sumberdaya yang diperlukan untuk menggunakan e-filing (misal: komputer, laptop, internet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terdapat arahan dan tutorial dalam menggunakan e-filing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tersedia tenaga khusus yang membantu saya jika mengalami kesulitan menggunakan e-filing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya berencana menggunakan e-filing di pelaporan pajak berikutnya	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya yakin tidak akan mengalami kesulitan dalam menggunakan e-filing untuk pelaporan pajak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya akan lebih sering menggunakan e-filing untuk pelaporan pajak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e-filing adalah pilihan utama saya untuk melaporkan pajak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*(halaman dikosongkan)*

### Lampiran 3. Data Penelitian

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.3	X5.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
1	1	2	2	3	4	4	5	3	5	4	3	2	3	2	1	1	2	3	4	3	4	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	3	5	5	5	5
8	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5
12	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5
13	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5
14	2	2	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
16	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5
17	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
18	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
19	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
20	1	1	3	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	5	5	5	3	4	4	4	4
21	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
27	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
28	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	5
29	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2
30	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4	3	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	5	3	4	4	3
39	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4
40	3	2	2	2	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3
41	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	2	5	5	5	5
42	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

### Lampiran 3. Data Penelitian (Lanjutan)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.3	X5.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5
47	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3
48	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	2	4	5	5	4	2	3	5	5	5
49	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1
50	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
51	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	2	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
53	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
56	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4
57	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	5
58	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
59	2	2	2	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5
60	5	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	2	5	2	3	5	1	3	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5
62	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
65	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
66	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5
68	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
69	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3
70	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	3
72	4	2	4	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
74	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
76	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
77	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4
80	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4
82	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	2	3	3	3	3
83	1	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	3	4	3	5	5
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	1
87	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3
88	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

### Lampiran 3. Data Penelitian (Lanjutan)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.3	X5.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
89	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
90	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
92	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
95	1	1	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	2
96	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
97	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4
98	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
100	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5
101	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
102	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
104	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
105	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
107	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
109	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
110	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
116	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4
120	2	2	1	1	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
121	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
122	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
123	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3
124	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
126	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
127	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	1
129	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
130	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
131	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	2	3	3	3	3
133	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
135	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

### Lampiran 3. Data Penelitian (Lanjutan)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.3	X5.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
139	3	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4
140	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
141	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
142	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
143	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
146	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5
147	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	1
149	3	1	1	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
150	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
151	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3
152	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
156	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
158	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5
160	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
161	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4
162	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3
163	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	5	3	3	2	3
164	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
165	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
166	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
167	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	2	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4
170	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
171	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3
172	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3
173	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
174	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
175	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
176	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	4	3	2
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
178	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



### Lampiran 3. Data Penelitian (Lanjutan)

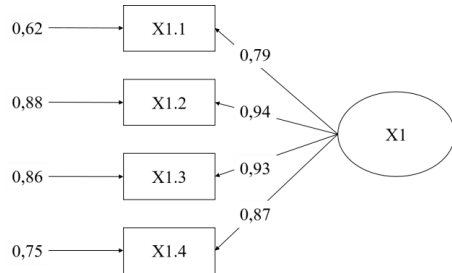
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.3	X5.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4
182	3	1	1	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
183	3	1	1	4	2	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
185	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
186	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
187	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
188	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
190	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5
191	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	4	3	2
192	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	4	3	2
193	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2
194	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2
195	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
196	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
197	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	3	3
198	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5
199	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
200	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
201	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	5	3	3	2	3
202	3	1	1	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
203	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
204	2	2	2	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5
205	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
208	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5
209	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5
210	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
211	3	1	1	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
212	5	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	2	5	2	3	5	1	3	5
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
214	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
215	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5
216	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	4	3	2
217	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
218	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	4	3	2
220	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
221	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1

### Lampiran 3. Data Penelitian (Lanjutan)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.3	X5.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
222	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
223	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5
224	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3

## Lampiran 4. Hubungan Variabel Laten dan Variabel Indikator

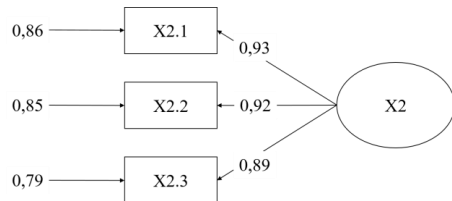
### Tax e-Filing Knowledge



### Standardize Regression Weight

			Estimate
X1.1	<---	X1	,787
X1.2	<---	X1	,938
X1.3	<---	X1	,927
X1.4	<---	X1	,865

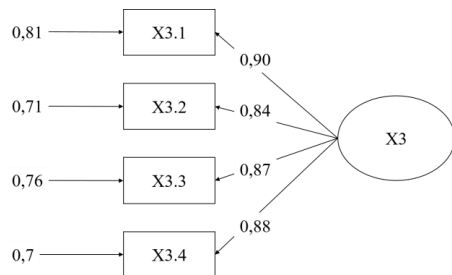
### Performance Expectancy



### Standardize Regression Weight

			Estimate
X2.1	<---	X2	,929
X2.2	<---	X2	,923
X2.3	<---	X2	,890

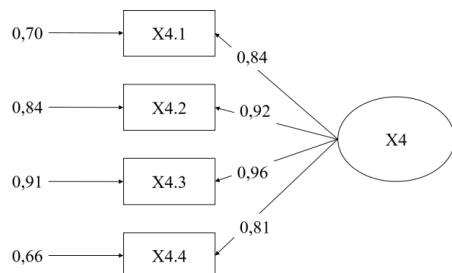
### Effort Expectancy



### Standardize Regression Weight

			Estimate
X3.1	<---	X3	,899
X3.2	<---	X3	,844
X3.3	<---	X3	,870
X3.4	<---	X3	,877

### Social Influence

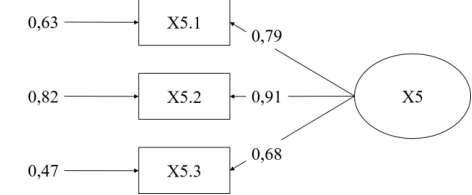


### Standardize Regression Weight

			Estimate
X4.1	<---	X4	,839
X4.2	<---	X4	,917
X4.3	<---	X4	,953
X4.4	<---	X4	,811

Lampiran 4. Hubungan Variabel Laten dan Variabel Indikator (Lanjutan)

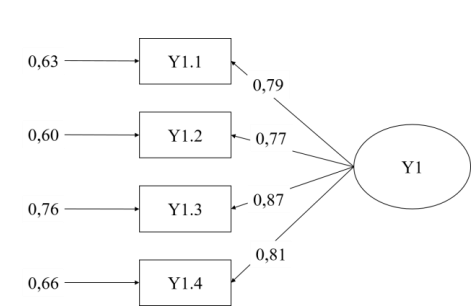
Facilitating Condition



Standardize Regression Weight

			Estimate
X5.1	<---	X5	,795
X5.2	<---	X5	,908
X5.3	<---	X5	,683

Behavioral Intention



Standardize Regression Weight

			Estimate
Y1.1	<---	Y1	,791
Y1.2	<---	Y1	,772
Y1.3	<---	Y1	,873
Y1.4	<---	Y1	,812

## Lampiran 5. Cronbach's Alpha

### TAX E-FILING KNOWLEDGE

Reliability Statistics	
ronbach's Alpha	N of Items
,932	4

### SOCIAL INFLUENCE

Reliability Statistics	
ronbach's Alpha	N of Items
,932	4

### PERFORMANCE EXPECTANCY

Reliability Statistics	
ronbach's Alpha	N of Items
,938	3

### FACILITATING CONDITION

Reliability Statistics	
ronbach's Alpha	N of Items
,830	3

### EFFORT EXPECTANCY

Reliability Statistics	
ronbach's Alpha	N of Items
,927	4

### BEHAVIORAL INTENTION

Reliability Statistics	
ronbach's Alpha	N of Items
,943	4

*(halaman dikosongkan)*

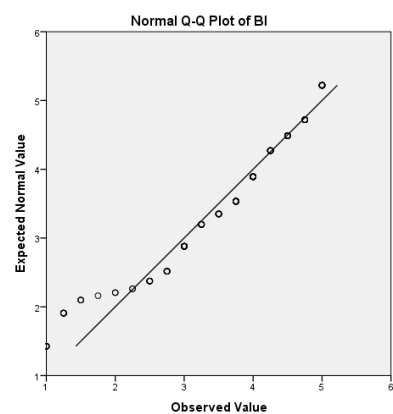
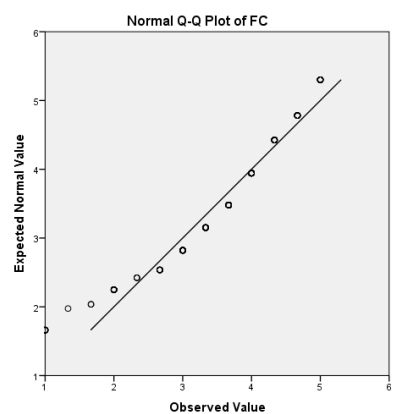
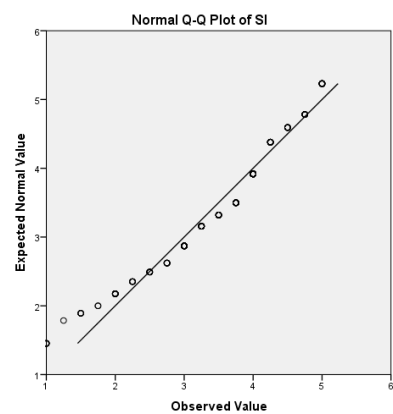
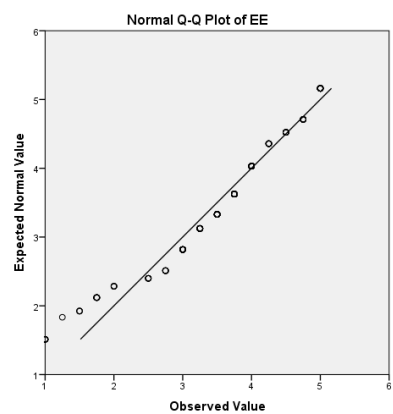
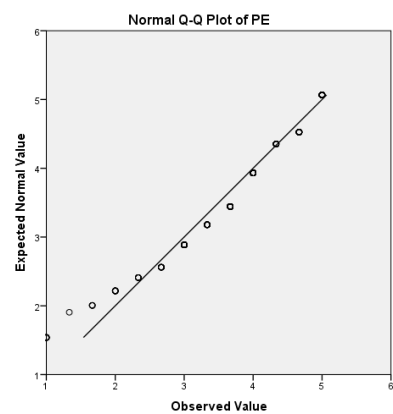
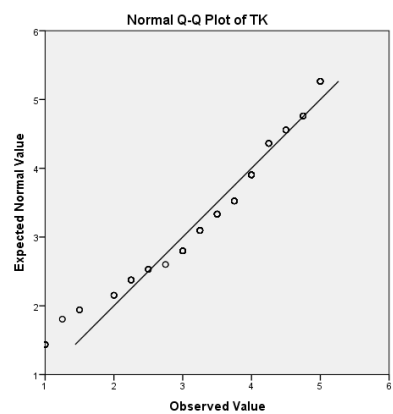
## Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas

	PAS	PEC	PBC	SN	AT	BI	SQUARE	AVE	CR ALPHA	e-variance	Construct Reliability
TeK1	0,787						0,619369	0,776692		0,380631	0,932649838
TeK2	0,938						0,879844			0,120156	
TeK3	0,927						0,859329			0,140671	
TeK4	0,865						0,748225			0,251775	
PE1		0,929					0,863041	0,83569		0,136959	0,93847215
PE2		0,923					0,851929			0,148071	
PE3		0,89					0,7921			0,2079	
EE1			0,899				0,808201	0,761642		0,191799	0,927404612
EE2			0,844				0,712336			0,287664	
EE3			0,87				0,7569			0,2431	
EE4			0,877				0,769129			0,230871	
SI1				0,839			0,703921	0,777685		0,296079	0,933035936
SI2				0,917			0,840889			0,159111	
SI3				0,953			0,908209			0,091791	
SI4				0,811			0,657721			0,342279	
FC1					0,795		0,632025	0,640993		0,367975	0,840912978
FC2					0,908		0,824464			0,175536	
FC3					0,683		0,466489			0,533511	
BI1						0,791	0,625681	0,660785		0,374319	0,886038948
BI2						0,772	0,595984			0,404016	
BI3						0,873	0,762129			0,237871	
BI4						0,812	0,659344			0,340656	

*(halaman dikosongkan)*

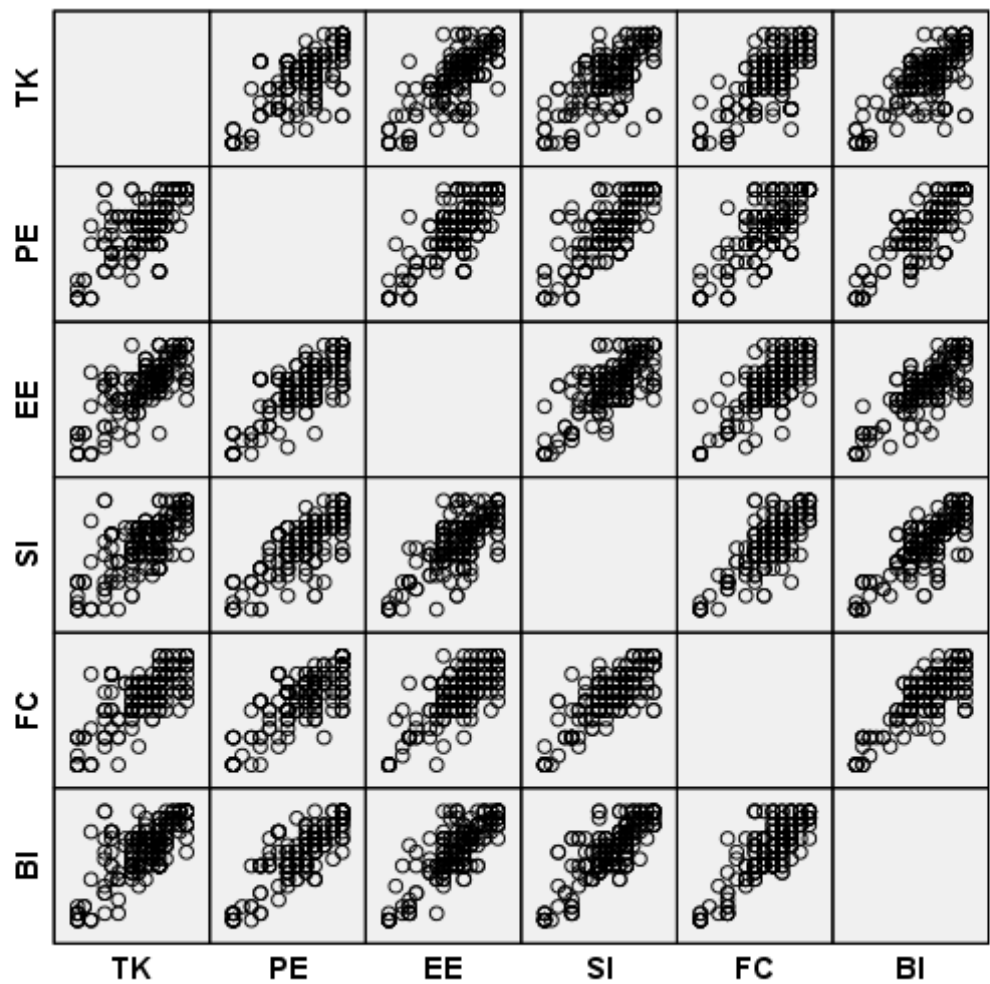


Lampiran 7. Q\_Q Plots



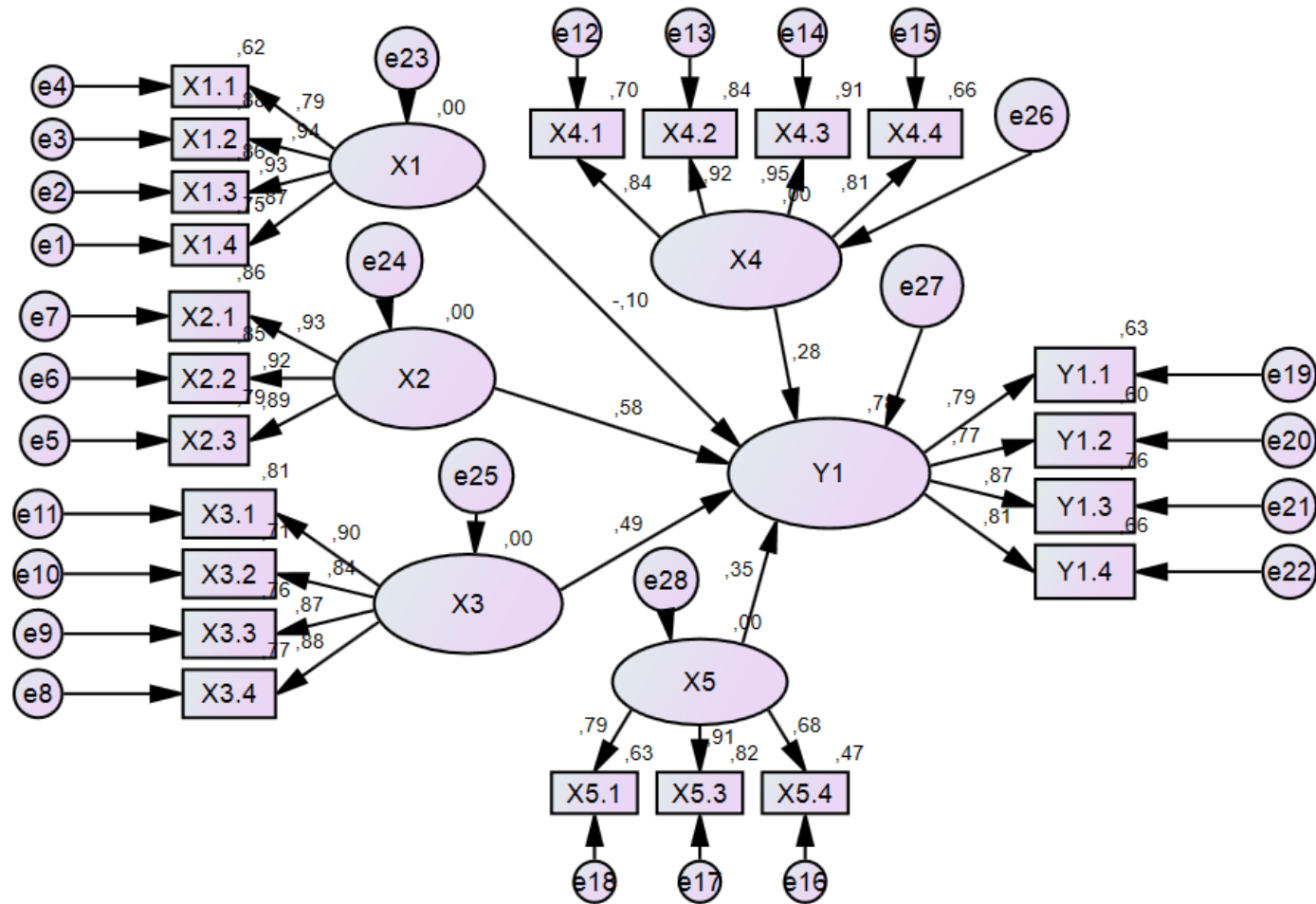
*(halaman dikosongkan)*

Lampiran 8. Scatter Plot Uji Linearitas



*(halaman dikosongkan)*

## Lampiran 9. Model Struktural



## Lampiran 9. Model Struktural (lanjutan)

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Y1 <--- X1	-,101
Y1 <--- X4	,280
Y1 <--- X2	,576
Y1 <--- X3	,486
Y1 <--- X5	,352
X1.4 <--- X1	,865
X1.3 <--- X1	,927
X1.2 <--- X1	,938
X1.1 <--- X1	,787
X2.3 <--- X2	,890
X2.2 <--- X2	,923
X2.1 <--- X2	,929
X3.4 <--- X3	,877
X3.3 <--- X3	,870
X3.2 <--- X3	,844
X3.1 <--- X3	,899
X4.1 <--- X4	,839
X4.2 <--- X4	,917
X4.3 <--- X4	,953
X4.4 <--- X4	,811
X5.4 <--- X5	,683
X5.3 <--- X5	,908
X5.1 <--- X5	,795
Y1.1 <--- Y1	,791
Y1.2 <--- Y1	,772
Y1.3 <--- Y1	,873
Y1.4 <--- Y1	,812

## Lampiran 9. Model Struktural (lanjutan)

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e23	,918	,117	7,821	***	par_22
e24	,980	,120	8,169	***	par_23
e25	,850	,107	7,964	***	par_24
e26	,858	,115	7,446	***	par_25
e28	,624	,118	5,274	***	par_26
e27	,085	,017	5,038	***	par_27
e1	,309	,037	8,318	***	par_28
e2	,189	,029	6,422	***	par_29
e3	,166	,029	5,666	***	par_30
e4	,461	,050	9,274	***	par_31
e5	,256	,035	7,371	***	par_32
e6	,203	,031	6,485	***	par_33
e7	,182	,030	6,079	***	par_34
e8	,254	,033	7,612	***	par_35
e9	,266	,036	7,493	***	par_36
e10	,345	,042	8,178	***	par_37
e11	,247	,037	6,703	***	par_38
e12	,362	,041	8,764	***	par_39
e13	,206	,028	7,241	***	par_40
e14	,107	,022	4,803	***	par_41
e15	,403	,044	9,176	***	par_42
e16	,715	,082	8,717	***	par_43
e17	,190	,056	3,391	***	par_44
e18	,433	,060	7,249	***	par_45
e19	,233	,027	8,640	***	par_46
e20	,268	,030	8,838	***	par_47
e21	,151	,021	7,076	***	par_48
e22	,272	,032	8,418	***	par_49

## Lampiran 9. Model Struktural (lanjutan)

### Model Fit Summary

#### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	49	1632,059	204	,000	8,000
Saturated model	253	,000	0		
Independence model	22	5793,756	231	,000	25,081

#### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,678	,568	,465	,458
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,798	,094	,008	,086

#### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,718	,681	,745	,709	,743
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

#### Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,883	,634	,656
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000



## Lampiran 9. Model Struktural (lanjutan)

### NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	1428,059	1303,054	1560,499
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	5562,756	5318,057	5813,820

### FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	7,698	6,736	6,146	7,361
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	27,329	26,239	25,085	27,424

### RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,182	,174	,190	,000
Independence model	,337	,330	,345	,000

### AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	1730,059	1741,985	1894,762	1943,762
Saturated model	506,000	567,577	1356,407	1609,407
Independence model	5837,756	5843,110	5911,704	5933,704

### Lampiran 9. Model Struktural (lanjutan)

#### ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	8,161	7,571	8,785	8,217
Saturated model	2,387	2,387	2,387	2,677
Independence model	27,537	26,382	28,721	27,562

#### HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	31	33
Independence model	10	11

Minimization: ,031

Miscellaneous: 2,000

Bootstrap: 1,219

Total: 3,250

## Lampiran 10. Dokumentasi



*(halaman dikosongkan)*

## BIODATA PENULIS



Ivana Esti Yulianti, lahir di Blitar pada 10 Juli 1995. Penulis telah menempuh pendidikan di RA Perwanida Blitar, SD Islam Kardina Massa Blitar, SMPN 1 Blitar, SMAN 1 Blitar. Setelah lulus pendidikan SMA pada 2014, penulis melanjutkan studinya di Departemen Manajemen Bisnis, Fakultas Bisnis Manajemen dan Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Selama masa perkuliahan, penulis mengikuti

berbagai kegiatan di Departemen maupun Universitas. Penulis mengikuti organisasi *Business Management Student Association* tahun 2015 hingga 2017 pada Divisi *External Relation* dan *Creative Preneur*. Penulis berkesempatan mendapat pengalaman langsung dalam Kerja Praktik selama 2 bulan di KPP Pratama Blitar dengan membantu riset kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Blitar. Selain itu, penulis juga pernah melakukan magang di Pusat Penelitian Kopi dan Kakao Jember selama 2 bulan dan membantu menangani terkait pengembangan model bisnis untuk *Science Techno Park* yang baru saja dikembangkan. Selama bergabung dalam kegiatan dan organisasi, penulis mendapat banyak pengalaman serta *softskill* yang kiranya bermanfaat kedepannya. Penulis juga memiliki ketertarikan pada bidang *human resource*, *marketing*, dan *strategic management* ketika aktif menjadi mahasiswa dan berharap dapat menjadi seorang profesional dalam bidang tersebut. Apabila ingin berdiskusi lebih lanjut, dapat menghubungi melalui [ivanaestiyulianti@gmail.com](mailto:ivanaestiyulianti@gmail.com).

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*